



AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018

Memoria, Estados Financieros y Reseña Informativa

Juntamente con el informe del auditor
y de la Comisión Fiscalizadora.

edenor

ÍNDICE

Carta del presidente

1	Datos Relevantes	1
2	Órganos de administración y fiscalización	4
3	Contexto macroeconómico	9
4	Mercado Eléctrico Argentino	12
5	Descripción de nuestra gestión	19
6	Resultado del Ejercicio	52
7	Sustentabilidad	58
8	Propuesta del Directorio	64

Anexo I – Informe Gobierno Corporativo

CARTA DEL PRESIDENTE

Señores Accionistas:

Elevo a vuestra consideración la Memoria, los Estados Financieros y demás documentación correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019, que el Directorio remite para su tratamiento a la Asamblea Anual Ordinaria de la Sociedad, documentación que refleja el desempeño de la Compañía durante su vigésimo séptimo ejercicio económico.

El año terminado el 31 de diciembre de 2019 estuvo influido fuertemente por la situación macroeconómica y los cambios políticos que afectaron significativamente nuestras actividades, los resultados de las operaciones, la situación de nuestros clientes y las perspectivas para el ejercicio 2020.

Desde el punto de vista regulatorio, como comentamos en nuestra carta hace un año, se promulgó la Ley N°27.467 instruyendo al Poder Ejecutivo de la Nación a impulsar los actos que sean necesarios para traspasar **edenor** a la jurisdicción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de la Provincia de Buenos Aires. Decíamos entonces que dicha decisión, acordada entre las jurisdicciones el 28 de febrero de 2019, estaba llena de implicancias y complejidades y hoy, que ha pasado un año, se ha avanzado en algunos aspectos cuando otros han quedado sin resolver y muchas de las incertidumbres se mantienen. Adicionalmente, con el cambio de gobierno a nivel nacional y provincial, han surgido expresiones de las nuevas autoridades que hacen difícil proyectar el final de este proceso.

Entre los avances producidos, pueden contarse la aprobación de los órganos legislativos y ejecutivos, tanto de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como de la Provincia de Buenos Aires, de la transferencia de jurisdicción y el acuerdo para la formación de un Ente Regulador conjunto que a la fecha no fue constituido. También fue importante el acuerdo de regularización de obligaciones firmado con la Secretaría de Energía poniendo fin a los reclamos recíprocos pendientes originados en el período de transición 2006-2016. En virtud de dicho acuerdo, la Sociedad (i) desistió de los derechos y acciones que pudieran corresponderle contra el Estado Nacional, incluyendo la demanda entablada por **edenor** en el año 2013 por incumplimiento de las obligaciones resultantes del Acta Acuerdo de Renegociación Contractual suscripta el 13 de febrero de 2006, (ii) se obligó a cancelar deudas por obras y mutuos originadas en el período de transición, (iii) se comprometió a abonar a los usuarios ciertas penalidades y resarcimientos correspondientes a dicho período, y (iv) asumió el compromiso de ejecutar inversiones adicionales a las comprometidas en la Revisión Tarifaria Integral, destinadas a mejorar la confiabilidad y seguridad del servicio. Lo acordado implica para la Sociedad desembolsos por un monto total aproximado de \$7.600 millones, incluyendo el pago correspondiente al impuesto a las ganancias generado. Como contrapartida, el Estado Nacional reconoció parcialmente el reclamo oportunamente realizado por la Sociedad referido en el numeral (i) anterior, mediante la compensación total de las obligaciones pendientes con el Mercado Eléctrico Mayorista (MEM) por compras de energía eléctrica durante el período de transición, la cancelación parcial de mutuos por inversiones otorgados por CAMMESA también durante dicho período, y la cancelación de sanciones con destino al Tesoro Nacional; todo ello por un monto aproximado de \$6.900 millones.

Siguiendo con las novedades regulatorias, es importante destacar, que el 19 de septiembre de 2019 la Sociedad acordó con la Secretaría de Gobierno de Energía el mantenimiento durante el período semestral iniciado el 1° de agosto de 2019, del cuadro tarifario vigente previo al comienzo de dicho período para todas las categorías tarifarias. También se preveía que dicha postergación de ingresos sería recuperada por la compañía en siete cuotas mensuales desde el 1° de enero de 2020. Sin embargo, el 23 de diciembre de 2019 se promulgó la Ley N°27.541 de Solidaridad Social y Reactivación Productiva, que volvió a congelar las tarifas, ahora por un período de hasta 180 días, juntamente con el mantenimiento en funciones del ENRE por un año y estableciendo la intención de revisar los resultados de la Revisión Tarifaria Integral efectuada vigente desde 2017.

Como resultado de estas medidas, las tarifas de **edenor** no han sido ajustadas desde febrero de 2019 – ajuste que incluía la inflación hasta diciembre de 2018- habiendo pasado más de un año sin reconocer los aumentos de los costos de distribución, siendo 2019 el año con mayor inflación desde 1991. Desde el punto de vista de la distribución de energía eléctrica, podemos afirmar que la totalidad del aumento real de las tarifas aplicado desde 2016 a la fecha fue apropiado por el Estado Nacional y destinado a la reducción de subsidios y la recaudación de impuestos, siendo los fondos disponibles para esta distribuidora los mismos, o incluso menores, de los que disponía en 2015 a moneda constante.

Si bien somos conscientes de la situación coyuntural que motivó la declaración de la emergencia pública en el ámbito de la Nación y de la Provincia de Buenos Aires en materia energética, es nuestra obligación advertir sobre la necesidad de encontrar, a la brevedad posible, una solución que encauce el cumplimiento de las obligaciones y derechos de esta Distribuidora dentro del marco regulatorio aplicable en pos de los objetivos declarados por las autoridades Nacional y Provincial, pero asegurando la sustentabilidad del servicio público concesionado sin necesidad de comprometer eventuales subsidios de las arcas públicas. Como siempre hemos dicho, creemos que los subsidios deben direccionarse hacia quienes lo necesitan y no cargar sobre el erario público el costo de la energía consumida por aquellos que tienen la posibilidad de afrontarlo. Como siempre, estamos a disposición de las autoridades para trabajar en ideas y proyectos tendientes a mejorar esta distribución. Creemos que también debe incluirse la situación de los barrios populares y asentamientos cuyos consumos no son afrontados por el Estado como lo hiciera desde 1992 y resultan en una carga de casi \$ 1.500 millones anuales sobre las cuentas de la empresa.

Si bien comprendemos la preocupación social respecto al nivel de las tarifas, creo que es importante destacar que, a la fecha de esta memoria, el 82% de los clientes de **edenor** paga una factura que, en promedio, e incluyendo impuestos, es inferior a \$ 650, un importe que no solamente es uno de los más bajos del país si no un importe mucho menor a servicios con casi la misma penetración en los hogares como la TV por cable o la telefonía celular e internet.

Otro aspecto relevante para nuestro nivel de ingresos se relaciona con la caída de la demanda. La venta de energía este año ha caído un 5,7% y es aproximadamente un 20% menor a la demanda estimada para este mismo año al efectuarse la Revisión Tarifaria Integral en 2016 que sirvió de base para calcular las tarifas aplicables. Las tarifas deben reconocer los costos de operación de una empresa eficiente, las amortizaciones y una rentabilidad razonable sobre el valor de la red, y son fijadas por el regulador teniendo en cuenta la demanda esperada para el período tarifario.

Sin embargo, si bien como hemos dicho la demanda de energía ha seguido disminuyendo, la potencia máxima demandada sigue superándose año a año, estando actualmente en niveles record. Esta situación requiere que las inversiones previstas no puedan postergarse, y tal es así que sólo en 2019 hemos puesto en servicio 1.540 MVA adicionales de potencia para incrementar la capacidad instalada de nuestra red, haciendo imperativo que se recomponga la ecuación económica y financiera de la distribuidora.

Por último, en relación con nuestros ingresos, no podemos dejar de mencionar el aumento permanente del robo de energía. Si bien hemos incorporado nuevos clientes a través del programa de instalación de medidores “MIDE” (Medidor Integrado de Energía) que permite a aquellos clientes con ingresos irregulares, adecuar sus compras de energía a sus ingresos así como mejorar la administración de sus consumos, el hurto de energía sigue siendo un desafío gigante para la empresa que, a pesar de algunos hallazgos de fraudes muy notorios, 280 denuncias penales presentadas y 36 detenciones y un enorme esfuerzo de todo el personal, no hemos logrado disminuir. Así, las pérdidas de energía aumentaron del 18,2% al 19,8%, a pesar de las acciones implementadas para combatirlas y un invierno con temperaturas medias normales, pero con una caída notoria en los consumos de grandes usuarios en 2019 que afecta dicho ratio.

Como decía anteriormente, las necesidades de inversión no pueden postergarse si queremos seguir en el camino de mejora de la calidad de servicio que hemos transitado desde 2014. Nos sentimos muy orgullosos de haber reducido en un 52% la duración promedio de los cortes por cliente y más del 35% su frecuencia desde que iniciamos ese camino. Para lograrlo, en **edenor** hemos seguido invirtiendo la totalidad de los fondos disponibles dado que la empresa no distribuye dividendos desde el año 2001. Si bien las inversiones del año resultaron menores a las de 2018, significaron un esfuerzo enorme de la empresa e implicaron la reinversión de la totalidad de las utilidades en nuestra red, cumpliendo nuestro compromiso con el Regulador. En 2019 hemos alcanzado un 99,82% de disponibilidad de la red, el mejor registro de los últimos 10 años y sin duda de los mejores del país, hecho que se refleja en la significativa mejora de la satisfacción de nuestros clientes que siguió mejorando hasta alcanzar un 76,3% de satisfacción.

Ese incremento en el nivel de satisfacción refleja también los resultados del nuevo modelo de atención desplegado en todos los canales de atención. En 2019 lanzamos una nueva versión de la aplicación edenordigital, con mayor cantidad de trámites, opciones de pago y una navegación más ágil e intuitiva, y en el contact center implementamos una nueva plataforma para facilitar la autogestión. En las oficinas comerciales seguimos avanzando en la implementación de sectores de atención rápida, denominados “centros de experiencia”, que incluye video-presencial, tótems de autogestión y líneas de atención directas, con la asistencia de personal especializado, lo cual nos permitió reducir los tiempos de atención. Para dar un mejor soporte a todos estos canales de atención implementamos un back office centralizado permitiendo estandarizar y mejorar la comunicación con el cliente. Respecto a los grandes clientes se consolidó la atención en forma exclusiva y diferenciada tanto en oficinas comerciales, como en atención telefónica y en edenordigital, y además, se desplegó para ellos el plan de instalación de los primeros 1.000 medidores inteligentes de **edenor**. Finalmente cabe destacar la campaña de comunicación “Hablemos con números” de alcance masivo y que tuvo como objetivo dar a conocer datos de costos, tarifas, inversiones y calidad de servicio de nuestra actividad en medios de comunicación de alcance nacional.

Hemos lanzado varias iniciativas para disminuir los tiempos de reposición del servicio que han ayudado a consolidar este camino de mejora, entre ellas la reubicación de centros operativos, la utilización de herramientas de predicción para mantenimientos, los programas de poda de árboles en las líneas de AT y MT, la incorporación de más equipos de trabajo con tensión para disminuir la necesidad de cortes para tareas de mantenimiento y nuevas obras, y la puesta en servicio de más de 2.000 puntos de telecontrol y cerca de 3.800 de telesupervisión en toda nuestra red.

Quiero también referirme al resultado del ejercicio, que asciende a una ganancia de \$ 12.134 millones, pero que incluye \$ 11.192 millones de ganancia por “Resultado por exposición a los cambios en el poder adquisitivo de la moneda” (RECPAM) y \$ 13.888 millones (después de impuestos) por la registración del Acuerdo de Regularización de Pasivos mencionado con anterioridad. Esto implica que el resultado operativo ordinario se redujo en \$ 2.462 millones o el 40% respecto del obtenido en 2018, principalmente por la caída de la demanda, el congelamiento tarifario y las mayores pérdidas de energía. Estos efectos no pudieron ser compensados a pesar de un manejo racional de los costos, y resultados financieros negativos, que si bien disminuyeron en \$ 565 millones, se mantienen en niveles altos generados principalmente por el impacto de la devaluación sobre la deuda en dólares y el aumento de las tasas de interés.

El servicio de distribución eléctrica nos involucra a todos, es esencial para nuestra vida diaria y tiene desafíos enormes por delante. Debemos mejorarlo, conseguir la inclusión universal y proveer la disponibilidad energética que permita planificar inversiones y, por lo tanto, contribuir al desarrollo y al crecimiento del empleo que redundará en una sociedad más justa para todos. Queremos ratificarles a nuestros clientes el compromiso de todos quienes formamos parte de **edenor** a esforzarnos para brindar cada día un servicio mejor, que es la esencia de nuestra misión.

Por último, quiero expresar mi reconocimiento a todos los integrantes de la compañía por el profesionalismo, esfuerzo y colaboración prestada en las tareas propias de operación y soporte, que nos permitieron afrontar con éxito las demandas y desafíos encarados durante el año; también a los miembros del Directorio y de la Comisión Fiscalizadora, por acompañarnos siempre de manera proactiva en el camino recorrido; y finalmente a nuestros accionistas, que a pesar de los muchos años transcurridos con desapego a las normas vigentes y la falta de retribución del capital invertido, mantuvieron su convicción en la Sociedad, sus empleados y su gerencia. A todos ellos, mi más sincero y profundo agradecimiento, porque su continuo apoyo y confianza durante todos estos años nos incentiva a seguir esforzándonos para hacer de **edenor** cada día una empresa mejor y a través de ella, contribuir a la realización de las aspiraciones personales de nuestros clientes y empleados, y al desarrollo de las comunidades en las que actuamos, y para lo cual damos todo nuestro esfuerzo y experiencia las 24 horas del día y los 365 días del año para seguir mejorando.

Ricardo Torres
Presidente

GLOSARIO

ADR	American Depositary Receipt
AT	Alta tensión
BCRA	Banco Central de la República Argentina
BT	Baja tensión
BUSHING	Bornes de transformadores
ByMA	Bolsas y Mercados Argentinos
CAMMESA	Compañía Administradora del Mercado Mayorista Eléctrico
CIF	Cost Insurance and Freight
CNV	Comisión Nacional de Valores
COSO	Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway
CPD	Costo Propio de Distribución
edenor	Empresa Distribuidora y Comercializadora Norte S.A.
ENRE	Ente Nacional Regulador de la Electricidad
FACTOR E	Factor Estímulo
FMI	Fondo Monetario Internacional
FOB	Free on Board
GWh	Gigavatio-hora
INDEC	Instituto Nacional de Estadística y Censos
IRAM	Instituto Argentino de Normalización y Certificación
ITF	Impuesto a la Transferencia Bancaria
IVR	Interactive Voice Response
kV - V	Kilovoltio - Voltio
kW	Kilovatio
LEBAC	Letras del Banco Central
LNG	Liquid Natural Gas
MEM	Mercado Eléctrico Mayorista
MERVAL	Mercado de Valores de Buenos Aires
MIDE	Medidor Integrado de Energía
MINEM	Ministerio de Energía y Minería
MSCI	Morgan Stanley Capital Internacional
MT	Media tensión
MULCON	Múltiples Concéntricos
MVA	Megavoltiamperio
MW	Megavatios
MWh	Megavatio-hora
NYSE	New York Stock Exchange
PESA	Pampa Energía S.A.
ROLL-OVER	Riesgo asociado a los descalces de vencimientos de deuda y al riesgo de refinanciación
RTI	Revisión Tarifaria Integral
SAD	Servicio de Atención a Domicilio
SAIDI	System Average Interruption Duration Index
SAIFI	System Average Interruption Frequency Index
SEC	Securities and Exchange Commission
SEE	Secretaría de Energía Eléctrica
SOX	Ley Sarbanes-Oxley
SRRyME	Secretaría de Recursos Renovables y Mercado Eléctrico
TAM	Tasa Anual Móvil
TCT	Trabajos con tensión



CAPÍTULO

01

Datos
relevantes



OBJETO SOCIAL Y ÁREA DE CONCESIÓN

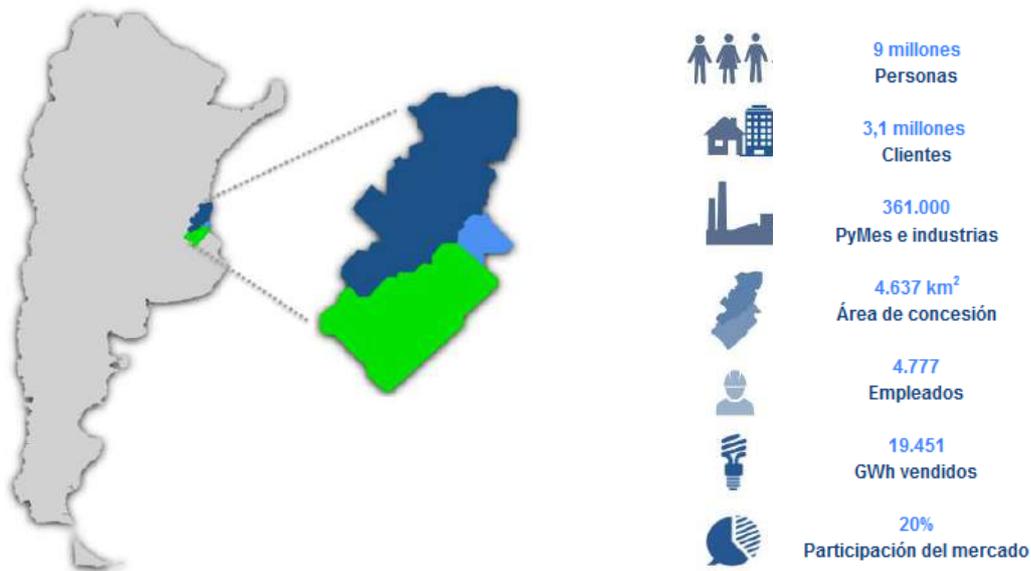
edenor tiene por objeto social la prestación del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica dentro de la zona y en los términos establecidos por el contrato de concesión como así también el de inversión en otras distribuidoras y prestación de servicios de consultoría y asesoramiento afines a su negocio.

El servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica se presta en forma exclusiva a todos los clientes que se conectan a la red dentro del ámbito comprendido entre las siguientes zonas:

Región I: Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el área delimitada por Dársena “D”, calle sin nombre, traza de la Autopista Costera, prolongación Avenida Pueyrredón, Avenida Córdoba, vías del ferrocarril San Martín, Avenida General San Martín, Zamudio, Tinogasta, Avenida General Paz y Río de la Plata y provincia de Buenos Aires partidos de San Martín, Tres de Febrero, San Isidro y Vicente López.

Región II: Provincia de Buenos Aires partidos de Morón, Ituzaingó, Hurlingham, Merlo, Marcos Paz, Las Heras y La Matanza.

Región III: Provincia de Buenos Aires partidos de San Fernando, Tigre, Escobar, Malvinas Argentinas, San Miguel, José C. Paz, Pilar, Moreno y General Rodríguez.



NUESTROS ACCIONISTAS

El capital social de **edenor** está representado por un total de 906.455.100 acciones ordinarias, nominativas y no endosables, con un valor nominal de \$ 1 cada una y con derecho a un voto por acción, divididas en tres clases; A pertenecientes al Grupo Controlante, B flotantes en poder del mercado y C remanente del Programa de Propiedad Participada.

La titularidad de las acciones ordinarias de la Sociedad al 31 de diciembre de 2019 es la siguiente:

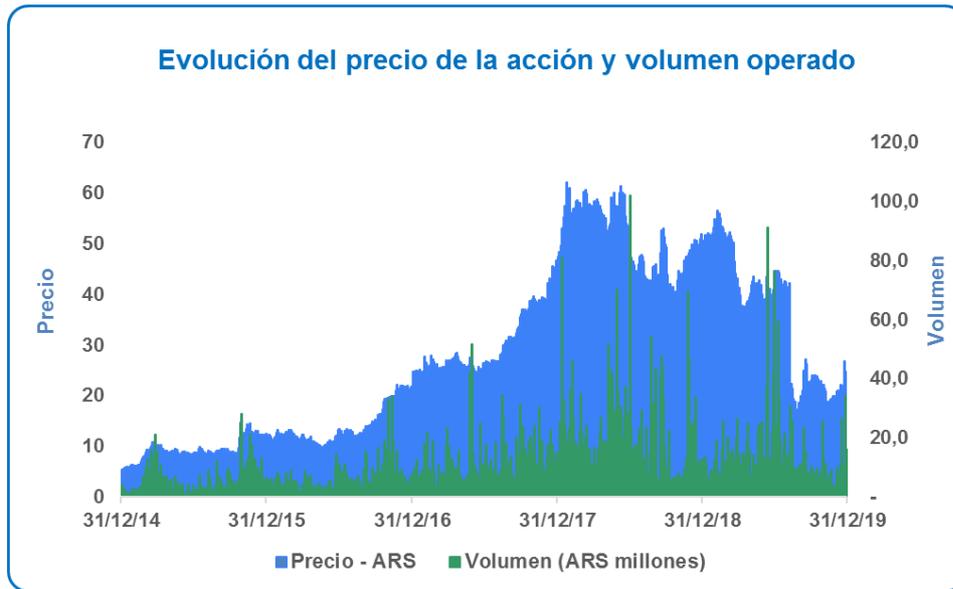


Comportamiento de la acción

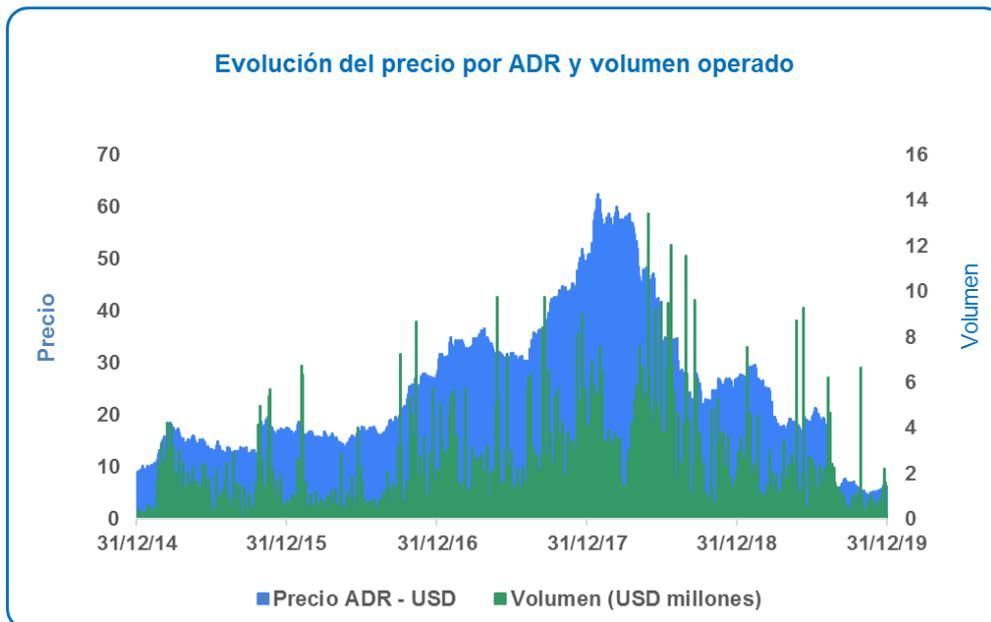
edenor se encuentra listada en ByMA, siendo una de las empresas argentinas integrantes del índice S&P Merval [con una ponderación de 0,79% al 31 de diciembre de 2019]. Asimismo, cuenta con un programa de ADR Nivel II, admitido para cotizar en el NYSE y cada ADR representa 20 acciones ordinarias.

Adicionalmente, desde diciembre de 2018, **edenor** forma parte del Índice de Sustentabilidad desarrollado por ByMA y el Banco Interamericano de Desarrollo que busca identificar y reconocer a las empresas líderes en materia Ambiental, Social, de Desarrollo Sustentable y de Gobierno Corporativo, listadas en ByMA.

El siguiente gráfico muestra la evolución del precio por acción y volumen operado de **edenor** en la ByMA en los últimos cinco años:



El siguiente gráfico muestra la evolución del precio por ADR y volumen operado de **edenor** en el NYSE en los últimos 5 años:





CAPÍTULO

02

Órganos de administración y fiscalización



DIRECTORIO

La administración de **edenor** está a cargo del Directorio, el cual, de acuerdo con lo previsto por el Estatuto, está compuesto por doce directores titulares y por hasta doce directores suplentes, con mandato de un año y derecho a reelección. Los tenedores de acciones ordinarias “Clase A” tendrán derecho a elegir siete directores titulares y siete directores suplentes, mientras que los tenedores de acciones ordinarias “Clase B” y “Clase C” tendrán derecho a nombrar en conjunto cinco directores titulares y cinco directores suplentes.

El Directorio a su vez delega funciones específicas en un Comité Ejecutivo, el cual, al igual que el Comité de Auditoría, está integrado únicamente por miembros titulares del Directorio. Por su parte, el Comité de Auditoría está compuesto en su totalidad por directores que revisten el carácter de independientes.

La Asamblea General Ordinaria de Accionistas, en su reunión del 24 de abril de 2019, designó a los miembros titulares y suplentes del Directorio para el ejercicio 2019. Asimismo, el Directorio en la reunión del 29 de abril de 2019, subsiguiente a la Asamblea General Ordinaria, distribuyó los cargos y aprobó la continuidad del Sr. Ricardo Torres como presidente de este Órgano.

A continuación, se transcribe la nómina del Directorio a la fecha de emisión de esta Memoria.

Nombre	Cargo	Clase	Carácter
Ricardo Torres	Presidente	Clase A	No independiente
Gustavo Mariani	Vicepresidente	Clase A	No independiente
María Carolina Sigwald	Director Titular	Clase A	No independiente
Diego Martín Salaverri	Director Titular	Clase A	No independiente
María José Wuille Bille	Director Titular	Clase A	Independiente
Gustavo Jorge Capatti	Director Titular	Clase A	Independiente
Carlos Alberto Iglesias	Director Titular	Clase A	Independiente
Emilio Basavilbaso	Director Titular	Clase B/C	Independiente
Carlos Lorenzetti	Director Titular	Clase B/C	Independiente
Lucas Amado	Director Titular	Clase B/C	Independiente
Mariano García Mithieux	Director Titular	Clase B/C	Independiente
Miguel Ángel De Godoy	Director Titular	Clase B/C	Independiente
Leandro Montero	Director Suplente	Clase A	No independiente
Daniel Flaks	Director Suplente	Clase A	No independiente
Eduardo Abel Maggi	Director Suplente	Clase A	No independiente
Mariano Batistella	Director Suplente	Clase A	No independiente
Gerardo Ruben Tabakman	Director Suplente	Clase A	No Independiente
Carlos Dionisio Ariosa	Director Suplente	Clase A	No Independiente
Ariel Schapira	Director Suplente	Clase A	No Independiente
Luciano Careri	Director Suplente	Clase B/C	Independiente
Alejandro Chiti	Director Suplente	Clase B/C	Independiente

Durante el año 2019, se produjeron las renunciaciones de los directores suplentes designados por las clases “B” y “C”, Francisco Bosch y Patricio Ezequiel Jaccoud Girart, que habían sido designados en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 24 de abril de 2019, y Adriana Avalos que había sido designada en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 8 de agosto de 2019. Las renunciaciones fueron aceptadas por el Directorio en su reunión del día 20 de diciembre de 2019.

COMITÉ DE DIRECCIÓN

A continuación, se detalla la nómina de los principales ejecutivos de **edenor**:

Nombre	Cargo
Ricardo Torres	Presidente y Director General
Daniel Flaks	Director Técnico
Eduardo Maggi	Director de Operaciones
Gerardo Tabakman	Director de Servicios al Cliente
Leandro Montero	Director de Finanzas y Control
Luis Lenkiewicz	Director de Tecnología Informática y Telecomunicaciones
Mariana de la Fuente	Directora de Recursos Humanos
Ariel Schapira	Director de Transformación Digital
Carlos Ariosa	Gerente de Asuntos Legales

COMISIÓN FISCALIZADORA

edenor cuenta con una Comisión Fiscalizadora, responsable de fiscalizar el cumplimiento de los Estatutos Sociales, las resoluciones de los accionistas y las leyes que le resultan aplicables. Asimismo, y sin perjuicio de la función desarrollada por el Auditor Externo, debe presentar ante la Asamblea General Ordinaria de Accionistas un informe escrito sobre la razonabilidad de la información incluida en la Memoria Anual y en los Estados Financieros presentados por el Directorio.

De acuerdo con el Estatuto Social, la Comisión Fiscalizadora está conformada por tres síndicos titulares y por hasta tres síndicos suplentes elegidos por los accionistas en Asamblea ordinaria, con mandato de un año y derecho a reelección. Los tenedores de acciones ordinarias “Clase A” tendrán derecho a elegir dos síndicos titulares y dos síndicos suplentes. Los tenedores de acciones ordinarias “Clase B” y “Clase C” tendrán derecho a nombrar en conjunto un síndico titular y un síndico suplente.

La Asamblea General Ordinaria de Accionistas en su reunión de fecha 24 de abril de 2019 designó a los miembros titulares y suplentes que integran la Comisión Fiscalizadora durante el ejercicio 2019, cuya nómina, a la fecha de emisión de esta Memoria es la siguiente:

Nombre	Cargo	Clase
Daniel Abelovich	Presidente	A
Germán Wetzler Malbrán	Síndico Titular	A
Jorge Roberto Pardo	Síndico Titular	B/C
Martin Fernandez Dussaut	Síndico Suplente	A
Marcelo Fuxman	Síndico Suplente	A
Sandra Auditore	Síndico Suplente	B/C

COMITÉ DE AUDITORÍA

La Ley N° 26.831 de Mercado de Capitales exige que las sociedades bajo régimen de oferta pública de sus acciones cuenten con un Comité de Auditoría, integrado por tres o más miembros del Directorio y cuya mayoría debe necesariamente investir la condición de independiente, conforme los criterios que determina la CNV.

Los integrantes del Comité son designados por el Directorio, elegidos entre los miembros del órgano que cuenten con mayor experiencia en temas empresarios, financieros o contables. Entre sus integrantes se debe designar, al “experto financiero del Comité de Auditoría” en cumplimiento de la normativa de la SEC.

Nombre	Carácter	Clase
Gustavo Jorge Capatti [1]	Independiente	A
Carlos Alberto Iglesias	Independiente	A
Lucas Amado	Independiente	B/C

[1] Designado como Experto Financiero en la reunión del 29 de abril de 2019.

POLÍTICA DE REMUNERACIONES

La remuneración global del Directorio y de la Comisión Fiscalizadora es fijada anualmente por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas. El Directorio formula a tal efecto una propuesta en base a las disposiciones de la Ley General de Sociedades y las Normas de la CNV. Por su parte, según lo establecido por la Ley de Mercado de Capitales N° 26.831, la propuesta de honorarios a los miembros del Directorio es evaluada por el Comité de Auditoría a los efectos de opinar sobre su razonabilidad.

Una vez aprobada la retribución global por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, el Directorio, en uso de la facultad delegada por la Asamblea, asigna la remuneración de cada director.

Asimismo, es facultad de la Asamblea de Accionistas autorizar al Directorio abonar a directores y síndicos anticipos de honorarios, ad referéndum de lo que resuelva la Asamblea que apruebe los estados financieros del ejercicio en cuestión.

La política de remuneración para los directores ejecutivos y gerentes, establece un sistema de remuneración fija relacionada con el nivel de responsabilidad requerido para el puesto y con su competitividad en comparación con puestos similares en el mercado; y un sistema de remuneración variable asociada a los objetivos de negocio y su respectivo grado de cumplimiento.

El Directorio de la Sociedad no ha designado un Comité de Retribuciones delegando en la Dirección de Recursos Humanos la aprobación de la política general sobre la remuneración de los empleados, así como la responsabilidad de proponer opciones y posteriormente implementar las decisiones y políticas específicas sobre estas cuestiones.



CAPÍTULO

03

Contexto macroeconómico



EDN
LISTED
NYSE

THE BEST ARGENTINE ENERGY
10 YEARS AT NYSE

CONTEXTO GENERAL

ACTIVIDAD ECONÓMICA

La actividad económica al tercer trimestre de 2019 registró una caída acumulada del 2,5% respecto del mismo período del año anterior, principalmente debido a que el consumo privado, el público y la inversión disminuyeron 7,8%, 1,1% y 17,8%, respectivamente.

La contracción en la actividad alcanzó a 10 de los 16 sectores identificados de la economía, siendo los más afectados intermediación financiera (12,4%), comercio mayorista, minorista y reparaciones (9,4%) e industria manufacturera (7,6%). Estas caídas fueron parcialmente compensadas con alzas registradas en los rubros de agricultura, ganadería, caza y silvicultura (26,3%), hogares privados con servicio doméstico (5,8%) y explotación de minas y canteras (1,1%), entre otros. Estas caídas fueron parcialmente compensadas por el aumento interanual de las exportaciones netas de importaciones del 77,1%.

EVOLUCIÓN DE PRECIOS

El Índice de Costo de Vida Nacional publicado por el INDEC mostró una variación en el año 2019 del 53,8%. Las mayores variaciones se registraron en los rubros de salud (72,1%), comunicaciones (63,9%) y equipamiento y mantenimiento del hogar (63,7%). Los rubros afectados en menor medida fueron vivienda, agua, electricidad y otros combustibles (39,4%), educación (47,1%) y recreación y cultura (48,5%). Asimismo, los salarios medidos por el registro de Remuneración Imponible Promedio de los Trabajadores Estables (RIPTTE), tuvieron un incremento interanual del 44,4% a diciembre de 2019 respecto del mismo mes del 2018.

SITUACIÓN FISCAL

En el año 2019, las cuentas fiscales del Sector Público No Financiero acumularon a diciembre de 2019 un déficit primario y total de 0,5% y 4,0% con relación al PBI, respectivamente. La variación anual del total de los recursos tributarios, medidos en pesos según cifras publicadas por la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), cerró en el año 2019 con un incremento de 47,4% con respecto al 2018. Asimismo, los gastos primarios registrados en el año 2019 por el Tesoro Nacional mostraron una variación interanual del 37,2%.

SECTOR EXTERNO

Conforme al INDEC, el déficit en cuenta corriente acumulado al tercer trimestre de 2019 alcanzó los USD 6.500 millones, monto que representa aproximadamente un 1,4% del PBI. Sin embargo, en los tres primeros trimestres de 2019 la balanza comercial registró un superávit de USD 1.500 millones, ascendiendo las exportaciones a valor Free on Board a USD 48.000 millones, mientras que el valor Cost, Insurance and Freight de las importaciones fue de USD 38.500 millones. Las exportaciones primarias tuvieron un alza durante el período en cuestión del 26,3%, al igual que las exportaciones de manufacturas de origen agrícola que se incrementó en un 2,6%, mientras que las exportaciones de manufacturas de origen industrial tuvieron una contracción de 7,1%. Por su parte, las exportaciones de combustibles y energía, evidenciaron una suba del 5,9% alcanzando los USD 3.200 millones. Con respecto a las importaciones, hubo contracción en comparación al mismo período del año 2018 en los rubros automotriz (56,5%), bienes de capital (34,3%), combustibles y lubricantes (33,2%), bienes de consumo (28,6%), piezas y accesorios (19,1%) y bienes intermedios (13,5%).

SISTEMA FINANCIERO

La cotización del USD mayorista BCRA Res. A35000 cerró al 31 de diciembre de 2019 en \$ 59,89/USD, acumulando un aumento del 58,4% respecto del cierre del año 2018 y una variación promedio interanual de 71,7%. Las reservas internacionales del BCRA totalizaron al cierre del año USD 44.800 millones, siendo la disminución respecto del nivel alcanzado el año anterior de USD 20.900 millones. Por su parte, la base monetaria alcanzó el valor de ARS 1.895.000 millones, reflejando un incremento al cierre del año 2019 de aproximadamente un 34,5% con respecto al año anterior. Asimismo, el stock de deuda del BCRA por letras emitidas totalizó al cierre del año 2019 el equivalente expresado en dólares de USD 17.800 millones, mostrando una contracción interanual del 9%.



CAPÍTULO

04

Mercado eléctrico argentino



MARCO LEGAL Y REGULATORIO

CONCESIÓN

La Concesión fue otorgada en el año 1992 por un plazo de 95 años, prorrogable por un máximo adicional de 10 años. El lapso de la misma se divide en períodos de gestión, el primero de los cuales tuvo una duración de 15 años y los siguientes de 10 años cada uno. Luego de cada período de gestión se debe proceder a la licitación de las acciones Clase "A", representativas del 51% del capital de la Sociedad, actualmente propiedad de PESA.

Se destaca que, como consecuencia de la Renegociación del Contrato de Concesión, en el marco de la Ley 25.561 de Emergencia Pública y Reforma del Régimen Cambiario y complementarias, el ENRE dispuso que el primer período de gestión contemplado en el contrato de concesión se tendrá por cumplido con la finalización del período tarifario de cinco años que se inició el 1° de enero de 2017 con la vigencia de la Revisión Tarifaria Integral establecida en el Acta Acuerdo de Renegociación.

edenor tiene la exclusividad de la distribución y comercialización de energía eléctrica dentro del área de concesión para todos los clientes que no tengan la facultad de abastecerse en el MEM, debiendo satisfacer toda demanda de suministro que se le solicite, en tiempo oportuno y conforme a los niveles de calidad establecidos. Además, debe dar libre acceso a sus instalaciones a todos los agentes del MEM que lo requieran, en los términos regulados por el Contrato de Concesión.

El desempeño de **edenor** está sujeto a las prescripciones de su Contrato de Concesión y a la normativa del marco regulatorio compuesto por las Leyes N° 14.772, 15.336, 24.065, resoluciones y normas regulatorias y complementarias dictadas por los organismos que tienen responsabilidad sobre la materia.

En ese contexto, es responsabilidad de **edenor** prestar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica con un nivel de calidad satisfactorio. Para ello deberá cumplir con las exigencias establecidas en el Contrato de Concesión y en el marco regulatorio, realizando los trabajos e inversiones que estime conveniente.

El no cumplimiento de las pautas establecidas dará lugar a la aplicación de multas, basadas en el perjuicio económico que le ocasiona al cliente recibir un servicio en condiciones no satisfactorias cuyos montos se calcularán de acuerdo con la metodología contenida en dicho Contrato y posteriores resoluciones. El ENRE es el organismo encargado de controlar el fiel cumplimiento de las pautas preestablecidas.

Adicionalmente a todo lo descripto precedentemente, mediante la Ley N° 27.467 que aprobó el Presupuesto Nacional para el año 2019, se instruyó al Poder Ejecutivo Nacional a impulsar los actos necesarios para que, a partir del 1° de enero de 2019, **edenor** pase a estar sujeta a la jurisdicción de la Provincia de Buenos Aires y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la creación de un nuevo órgano de control.

En este orden, con fecha 28 de febrero de 2019 se firmó entre el Estado Nacional, la Provincia de Buenos Aires y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires un Acuerdo para la Transferencia del Servicio Público de Distribución de Energía Eléctrica, oportunamente concesionado por el Estado Nacional a favor de **edenor**, a la jurisdicción de la Provincia de Buenos Aires y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Cabe destacar que **edenor** no ha sido parte de dicho acuerdo.

Consecuentemente, con fecha 9 de mayo de 2019 se celebró entre el Estado Nacional, la Provincia de Buenos Aires y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el Acuerdo de Implementación de la Transferencia de Jurisdicción del servicio público de distribución de energía eléctrica, para el área concesionada. Dicho Acuerdo dispone que la Provincia de Buenos Aires y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires asumen, en forma conjunta, el carácter de Poder Concedente de dicho servicio, y que el servicio público que presta **edenor** continuará rigiéndose por su contrato de concesión y por las normas nacionales legales y reglamentarias que fueren aplicables.

En la misma fecha también se celebró, entre la Provincia de Buenos Aires (PBA) y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), el Acuerdo para el ejercicio conjunto de la jurisdicción, mediante el cual se dispuso que ambas partes ejercerán, en forma conjunta, la jurisdicción sobre el servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica en el área de **edenor** y de Edesur S.A. Asimismo, se dispuso la constitución del Ente Metropolitano Regulador del Servicio Eléctrico (EMSE), como ente bipartito conformado por la PBA y CABA que tendrá por objeto la regulación y control del servicio público mencionado.

Ambos Acuerdos fueron aprobados por CABA mediante Resolución Legislativa N° 161/19 y por la PBA mediante el Dto. N° 1289/19.

No obstante, en el marco de la Emergencia Pública declarada mediante la Ley Nacional N° 27.541 de Solidaridad Social y Reactivación Productiva, se dispuso que, durante la duración de la emergencia, el ENRE mantendrá su competencia sobre el servicio público de distribución de energía eléctrica, quedando suspendidas todas las acciones descriptas precedentemente.

MERCADO ELÉCTRICO MAYORISTA

En el año 1991, la Secretaría de Energía crea el MEM, cuyos participantes son los Distribuidoras, Generadoras, Transportadoras y Grandes Clientes, denominados Agentes del mercado eléctrico.

Adicionalmente, la necesidad de igualar oferta con demanda en forma instantánea y la imposibilidad de almacenar el fluido eléctrico lleva a que se deba operar con un despacho centralizado que determine, dónde, quién y cuánto se generará al mismo tiempo. Para esto, en julio de 1992, se crea CMMESA, entidad responsable del mercado mayorista.

Durante los últimos años, el Estado Nacional, mediante la emisión de diversas resoluciones, fue modificando las condiciones establecidas originalmente, llegando a la fecha a contar con una injerencia significativa y determinante en el funcionamiento del MEM. Sin embargo, desde el año 2016 el Estado Nacional ha dictado resoluciones que apuntan a reducir subsidios y tender hacia una situación de mercado más sustentable. Adicionalmente, nuevas leyes y regulaciones aprobadas afectan y afectarán el comportamiento del mercado en los próximos años.

En 2015, a partir de la sanción de la Ley N° 27.191, mediante el Régimen de Fomento Nacional de Fuentes Renovables de Energía, se prevé que se incremente la participación de las fuentes renovables de energía en la matriz eléctrica nacional, aumentando dicha participación porcentual de forma progresiva hasta alcanzar un 20% al 31 de diciembre del año 2025.

Estas medidas han permitido afrontar los récords de demanda de potencia del SAD que se han superado reiteradamente en los últimos tres años, a punto tal que el último pico de demanda registrado en febrero de 2018 de 26.320 MW de potencia se cubrió íntegramente con la generación local, sin necesidad de convocar importación. Sin embargo, durante el año 2019, el récord de demanda fue de 26.113 MW, de los cuales 613 MW fueron importados desde Uruguay y 20 MW desde Paraguay. Estas importaciones se produjeron fundamentalmente por excedentes de generación renovable en los países citados y no por un déficit de generación local. La reserva rotante del sistema durante el pico de demanda fue de 1880 MW (7,2%).

Durante el año 2017, mediante la Resolución N° 1085/17 la SEE, modifica de forma significativa la apropiación de los costos de los sistemas de Transporte en Alta y Extra Alta Tensión. Los cambios implementados, vigentes a partir del 1° de diciembre de 2017, son:

- los generadores del MEM dejan de pagar por el uso de las redes de transporte, con excepción del equipamiento de conexión íntegramente dedicado a cada Generadora;
- el costo total de cada Transportista se reparte entre los usuarios demandantes en su red, proporcionalmente a la energía demandada, dejando de lado la metodología de cálculo basada en el uso por equipamiento.

Con fecha 27 de diciembre de 2017, se publicó la Ley N° 27.424 de Generación Distribuida, mediante la cual se establecen las condiciones jurídicas y contractuales para la generación de energía eléctrica de origen renovable por parte de usuarios de la red de distribución, para su autoconsumo, con eventual inyección de excedentes a la red. La misma quedó reglamentada el 2 de noviembre de 2018.

CAMMESA

El MEM opera bajo la administración de CAMMESA, organismo encargado del despacho constituido como sociedad anónima, en la que el Estado Nacional es titular del 20% de su capital social a través de la SEE. El 80% restante y en partes iguales, es propiedad de las asociaciones que representan a los participantes del MEM: Generadores, Transportadoras, Distribuidoras y Grandes Usuarios.

CAMMESA es una sociedad privada sin fines de lucro y desde su origen tiene a su cargo la operación técnica del sistema eléctrico y la administración de las transacciones del MEM, de acuerdo con el marco regulatorio eléctrico y normas afines, lo que incluye entre otros:

- determinar el despacho técnico y económico de energía en el sistema interconectado nacional (cronograma de producción de todas las plantas generadoras de un sistema energético para satisfacer la demanda),
- planificar los requerimientos de capacidad de energía y optimizar su utilización en cumplimiento de las normas que periódicamente establece la SEE,
- actuar en calidad de agente de los distintos participantes del MEM,
- comprar o vender electricidad a otros países celebrando las correspondientes operaciones de importación y exportación,
- administrar la disponibilidad del sistema de generación,
- supervisar la operación del mercado a término y administrar el despacho técnico de electricidad conforme a los contratos celebrados en ese mercado;

- administrar los contratos de fideicomiso y de abastecimiento para las nuevas centrales térmicas y nucleares, especialmente para fuentes no convencionales de energía o aquellas obras dentro del Programa Nacional de Obras Hidroeléctricas.

Los gastos operativos de CAMMESA se cubren mediante aportes obligatorios de todos los participantes del MEM.

Durante los últimos años, debido al desequilibrio entre los costos de producción erogados y lo recaudado de los Agentes por su demanda a través de precios que no cubren dichos costos, el MEM perdió auto-sustentabilidad económica. El déficit operativo de las cuentas y fondos compensadores de energía y potencia del MEM fue financiado por el Gobierno Nacional a través de préstamos otorgados a CAMMESA, situación que se está corrigiendo paulatinamente mediante la reducción de subsidios a la demanda.

PARTICIPANTES DEL MEM

Los principales participantes del MEM son las empresas de generación, transporte y distribución y, en menor medida, los grandes usuarios y los intermediarios.



- **Generadoras**

La Argentina cuenta con más de un centenar de empresas generadoras, en menor medida empresas de autogeneración y unas pocas empresas de generación conjunta, la mayoría de las cuales opera más de una planta generadora. Al 31 de diciembre de 2019, la capacidad instalada era de 39.704 MW, de los cuales, el 62% correspondía a generación térmica, el 27% a generación hidroeléctrica, el 4% a generación de energía nuclear y el 7% a fuentes de energía no convencionales.

- **Transportadoras**

La electricidad se transmite desde las centrales de generación hasta las distribuidoras a través del sistema de transporte de electricidad en alta tensión. Las empresas transportistas no compran ni venden electricidad, su servicio está regulado por el Marco Regulatorio Eléctrico y normas afines dictadas por la autoridad competente. La mayor parte del sistema es propiedad de Transener S.A., empresa indirectamente co-controlada por PESA. Las empresas transportistas regionales son titulares de la parte restante de la subtransmisión.

- **Distribuidoras**

Cada distribuidora suministra electricidad a los clientes y opera la correspondiente red de distribución en un área geográfica específica en el marco de un contrato de concesión, los cuales establecen, entre otras cuestiones, el área de concesión, la calidad de servicio que se debe brindar, las tarifas que abonarán los clientes por el servicio de distribución, y la obligación de satisfacer la demanda. El ENRE es responsable de verificar que las distribuidoras nacionales, **edenor** y Edesur S.A., cumplan con las disposiciones de los respectivos contratos de concesión y con la Ley 24.065 de Marco Regulatorio.

- **Grandes usuarios**

El MEM clasifica a los Grandes Usuarios de energía en tres categorías: Grandes Usuarios Mayores (GUMA), Grandes Usuarios Menores (GUME) y Grandes Usuarios Particulares (GUPA). En la actualidad cada una de estas categorías de clientes compra sus respectivas demandas de energía directamente a CAMMESA. Los contratos entre partes, Generador y Gran Usuario, solo se limitan al segmento de Energía Plus¹, respecto de la demanda excedente a la demanda base que consumía el cliente en el año 2005.

Durante el año 2017, mediante la Resolución MINEM N° 281-E/17 se crea el Régimen del Mercado a Término de Energía Eléctrica de Fuentes Renovables, en el cual se establecen los cargos de comercialización y administración para los Grandes Usuarios que opten por la compra conjunta de energía renovable que está a cargo de CAMMESA. Para los Grandes Usuarios que opten por cubrir la obligación de abastecerse de energía renovable directamente con un generador, les permite que pacten un contrato de suministro sin que tengan que incurrir en los gastos de las compras conjuntas.

SITUACIÓN TARIFARIA Y REGULATORIA

Durante el año 2019 y continuando con los lineamientos definidos por el proceso de RTI, el ENRE, mediante diferentes resoluciones, procedió a aprobar: (i) los valores de revisión de costos (CPD) de febrero 2019 junto con el factor estímulo, con aplicación diferida a partir de marzo 2019 y el valor a aplicar por las treinta y seis cuotas restantes del esquema de gradualidad establecido según la Res. ENRE N° 63/2017; (ii) el recupero del 50% del CPD que debería haber sido aplicado en agosto del 2019, el cual debió ser recuperado en seis cuotas ajustables por variación del CPD; (iii) la desaparición de la bonificación por ahorro para la T1R, tanto social como T1R no social; (iv) los Precios de Referencia de la Potencia (POTREF) y Precios Estabilizados de la Energía (PEE) en el MEM de forma crecientes, para el período febrero-octubre 2019 y; (v) los montos de las bonificaciones de la Tarifa Social, los topes de la Tarifa Social y las bonificaciones para clubes de barrio, todos los cuales propendían a reducir la brecha tarifaria y consecuentemente, el subsidio estatal.

¹ Energía Plus: es una modalidad de contratación la cual tiene por objeto poder contar con generación adicional, de manera de poder alcanzar el adecuado cubrimiento de la demanda de energía eléctrica.

Con fecha 10 de mayo de 2019, **edenor** celebró un Acuerdo de Regularización de Obligaciones con la Secretaría de Gobierno de Energía, en representación del Estado Nacional, poniendo fin a los reclamos recíprocos pendientes originados en el período de transición 2006-2016, por el cual la Sociedad; (i) desistió de los derechos y acciones que pudieran corresponderle contra el Estado Nacional, incluyendo la demanda entablada por **edenor** en el año 2013 por incumplimiento de las obligaciones resultantes del Acta Acuerdo de Renegociación Contractual suscripta el 13 de febrero de 2006, (ii) se obligó a cancelar deudas por obras y mutuos originadas en el período de transición, (iii) se comprometió a abonar a los usuarios ciertas penalidades y resarcimientos correspondientes a dicho período y, (iv) asumió el compromiso de ejecución de inversiones adicionales a las comprometidas en la RTI, destinadas a contribuir a mejorar la confiabilidad y seguridad del servicio. Como contrapartida, el Estado Nacional reconoce parcialmente el reclamo oportunamente realizado por la Sociedad referido en el numeral (i), mediante la compensación total de las obligaciones pendientes con el MEM por compras de energía eléctrica durante al período de transición, la cancelación parcial de mutuos por inversiones otorgados por CAMMESA también durante dicho período y la cancelación de sanciones con destino al Tesoro Nacional.

Con fecha 19 de septiembre de 2019 **edenor** y Edesur S.A. firmaron con el Estado Nacional el Acuerdo de Mantenimiento de Cuadros Tarifarios, mediante el cual el Estado Nacional instruyó al ENRE para que, durante el período semestral iniciado el 1° de agosto de 2019, se mantuviera el cuadro tarifario vigente previo al comienzo de dicho período para todas las categorías tarifarias. Las Distribuidoras aceptaron que la actualización del CPD, con vigencia a partir del 1° de agosto de 2019, se aplicara hasta un máximo equivalente al monto que percibieron las Concesionarias durante el semestre anterior en concepto de recupero del diferimiento del semestre previo, más los ajustes que pudieran surgir. El CPD con la actualización semestral que correspondía al 31 de julio de 2019, entraría en plena vigencia a partir del 1° de enero de 2020. La diferencia del CPD que se generara se recuperaría en siete cuotas mensuales a partir del 1° de enero de 2020. Asimismo, las Distribuidoras aceptaron que la actualización del cuadro tarifario con relación a los precios estacionales de la energía se realizaría a partir del 1° de enero de 2020, y que la diferencia que se generara entre los precios estacionales sería recuperada en siete cuotas a partir del 1° de enero de 2020. En el marco de lo establecido, las partes también acordaron postergar el pago de toda sanción hasta el 1° de marzo de 2020.

El 27 de diciembre de 2019, el ENRE instruyó a **edenor** para que se abstenga de aplicar los cuadros resultantes de lo establecido en el referido Acuerdo descrito en el párrafo anterior, toda vez que el mismo ha perdido su aplicabilidad por la emergencia tarifaria dispuesta por la Ley Nacional N° 27.541, manteniendo su vigencia el cuadro tarifario aplicado desde el 1° de mayo de 2019.

Mediante la Ley Nacional N° 27.541 de Solidaridad Social y Reactivación Productiva en el Marco de la Emergencia Pública, reglamentada por los Decretos N° 58 y 99/19, se declaró la emergencia pública en materia económica, financiera, fiscal, administrativa, previsional, tarifaria, energética, sanitaria y social. Adicionalmente, se facultó al Poder Ejecutivo Nacional a mantener las tarifas de electricidad y gas natural que estén bajo jurisdicción federal y a iniciar un proceso de renegociación de la RTI vigente o iniciar una revisión de carácter extraordinario, en un plazo máximo de 180 días, propendiendo a una reducción de la carga real sobre hogares, comercios e industrias para el año 2020. Se invitó a las provincias a adherir a estas políticas de mantenimiento de los cuadros tarifarios y renegociación o revisión de carácter extraordinario de las tarifas en sus respectivas jurisdicciones.

Se facultó al Poder Ejecutivo Nacional a intervenir administrativamente el ENRE y el ENARGAS por el término de un año y se dispuso que, durante la duración de la emergencia declarada, el ENRE mantendrá su competencia sobre el servicio público de distribución de energía eléctrica de **edenor** y Edesur S.A.



CAPÍTULO

05

Descripción de nuestra gestión



En este capítulo enunciaremos las principales novedades, avances y logros producidos durante el año 2019.

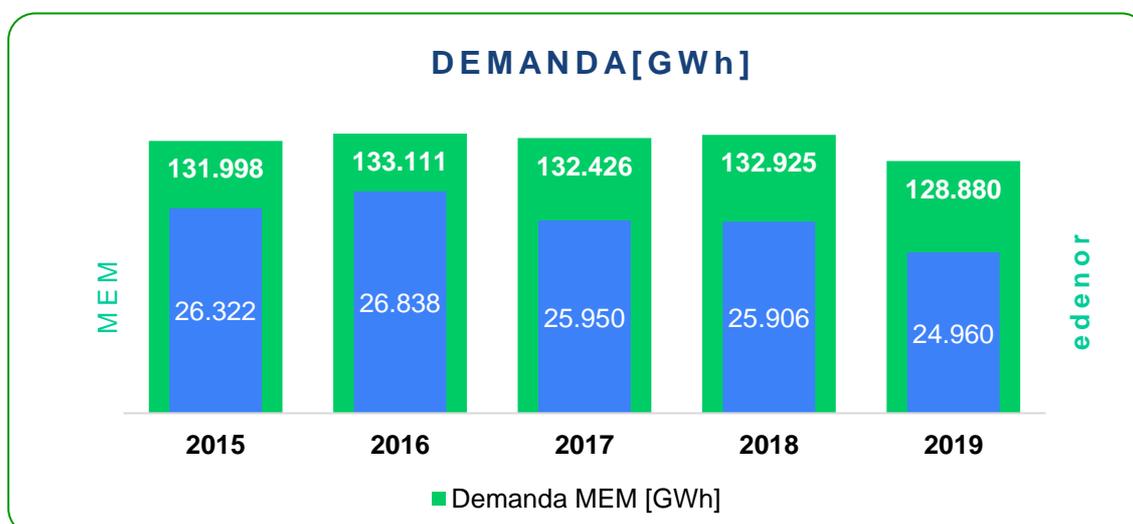
Para una mejor comprensión, no podemos dejar de mencionar los valores en base a los cuales se desarrollan todas nuestras actividades:



GESTIÓN DE NEGOCIO

DEMANDA DE ENERGÍA

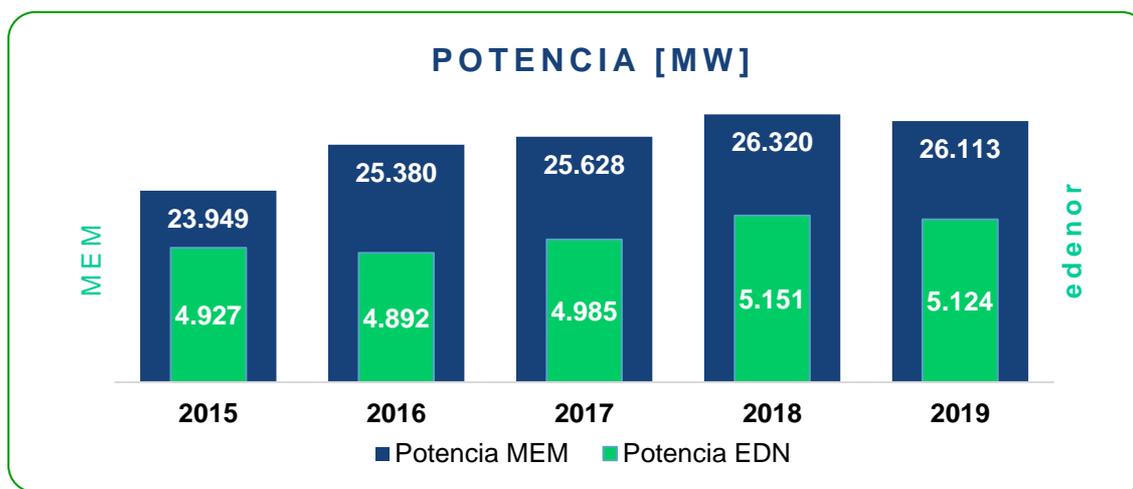
La demanda de energía alcanzada por **edenor** en el año 2019 fue de 24.960 GWh, lo cual representa un decremento con respecto a la del año 2018 del 3,65%. La demanda de energía alcanzada por el MEM fue de 128.880 GWh.



Por su parte, durante el año 2019, el valor máximo de potencia alcanzado por **edenor** fue de 5.124 MW; 0,52% menor al del año 2018, mientras el pico máximo alcanzado por el MEM fue de 26.113 MW.

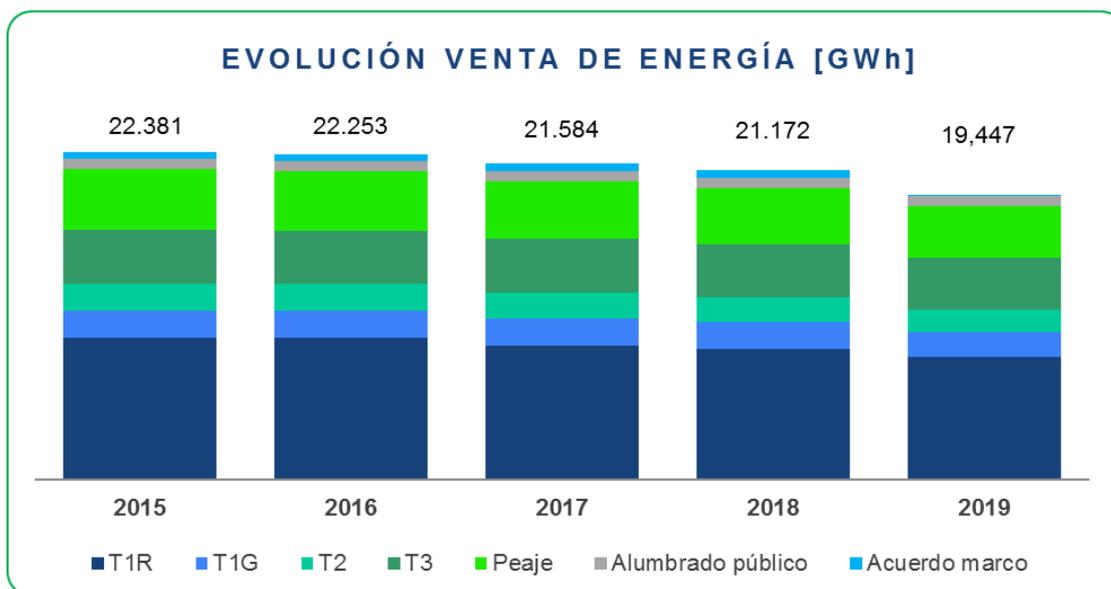
Asimismo, según datos suministrados por CAMMESA, la capacidad instalada del MEM al 31 de diciembre de 2019 alcanzó un valor de 39.704 MW.

La evolución de potencia alcanzada es la siguiente:



VENTA DE ENERGÍA

La venta correspondiente al año 2019 fue de 19.447 GWh, registrando un decremento del 8,2%, respecto del año 2018. A continuación, se expone un gráfico con la evolución de los últimos 5 años.



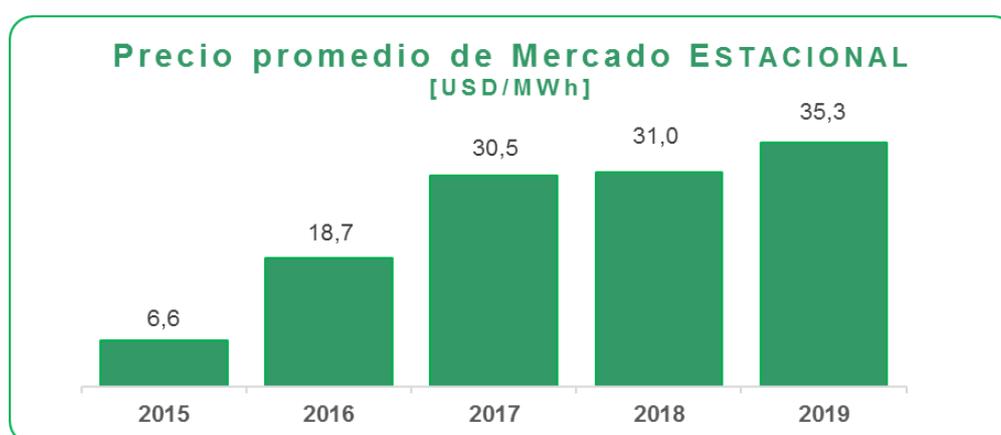
COSTO DE LA ENERGÍA

En la Argentina, la generación eléctrica posee un alto componente de origen térmico. La energía consumida durante el año 2019 fue abastecida de acuerdo a las siguientes fuentes; combustibles fósiles (petróleo, gas natural y carbón) 62%, hidroeléctricas 27%, nuclear 4% y de origen renovable, eólico y fotovoltaico 7%.

En el año 2019, hubo menor utilización de fueloil y gasoil (54% inferior al año 2018) como fuente primaria, lo cual generó menores costos de producción como consecuencia del aumento progresivo en la utilización del gas natural para abastecer la generación de origen térmico. Adicionalmente, se dio la combinación de dos efectos; ahorros en meses de invierno por temperaturas moderadas y mayor oferta local de gas. Esto derivó en una sensible reducción de volúmenes de importación de LNG.

Durante el año 2019, **edenor** compró la totalidad de la energía en el mercado a un precio monómico anual promedio de 2.116,95 \$/MWh, equivalentes a 35,3 USD/MWh.

La evolución del precio promedio de compra en los últimos años se expone en el siguiente gráfico:



PÉRDIDAS DE ENERGÍA

La TAM de pérdidas totales² del año 2019 fue del 19,86%, observándose un incremento con respecto al año anterior que ascendió a 18,20%.

El valor absoluto de pérdidas en GWh fue mayor al del año 2018. Las mayores pérdidas se produjeron en el último cuatrimestre en virtud del contexto político asociado al marco socioeconómico.

² Pérdidas técnicas: aquellas que son consecuencia necesaria de la transmisión y distribución de la energía eléctrica. Pérdidas no técnicas: aquellas que se deben a hurto, mala instalación o falla de las mediciones, que impiden la correcta medición del consumo de los clientes.

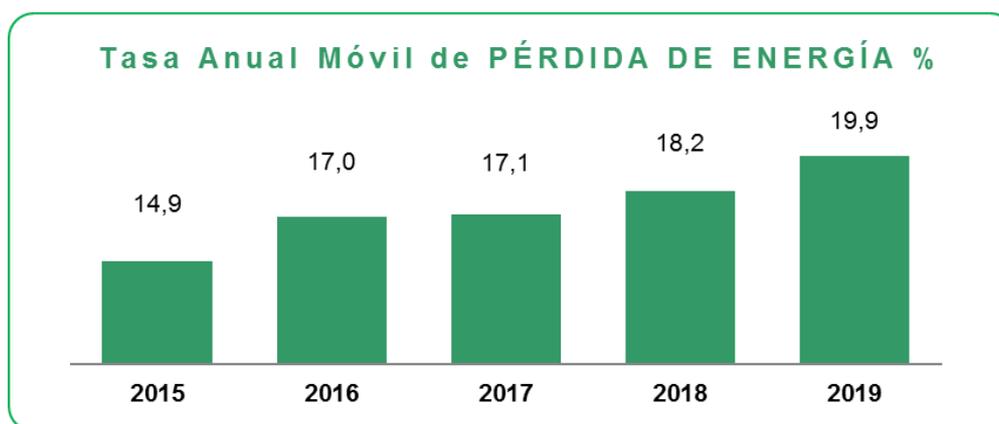
En las Regiones II y III se siguen detectando nuevos asentamientos carenciados y el crecimiento de las villas existentes. El robo de energía en estos barrios sigue siendo el principal factor en el incremento de las pérdidas totales.

Durante el año 2019 se continuó con el plan iniciado en años anteriores, incrementando sustancialmente la instalación de medidores auto-administrados MIDE, en un plan que consiste en contar con 250.000 medidores en el año 2020. El plan tiene como fin normalizar a usuarios clandestinos, clientes inactivos y clientes morosos crónicos. Durante el año 2019 se instalaron 75.160 MIDEs, de los cuales 57.000 se encuentran activados.

Se continuó instalando el nuevo tipo de red MULCON, el cual comenzó a instalarse a fines del 2018, aprovechando las funcionalidades del medidor MIDE e incrementando la invulnerabilidad en barrios de alto nivel de fraude.

Asimismo, se continuó trabajando en el desarrollo de herramientas analíticas e inteligencia artificial para lograr mejoras en la efectividad del direccionamiento de inspecciones para reducir el hurto de energía.

Durante el año 2019 se efectuaron aproximadamente 485.000 inspecciones de medidores en Tarifa 1 con un 52% de efectividad. En cuanto al recupero de energía, además de la normalización de clientes con MIDE, se realizó la normalización de clientes clandestinos con medidores convencionales. En todos los casos se ha observado una llamativa tasa de reincidencia en el fraude.



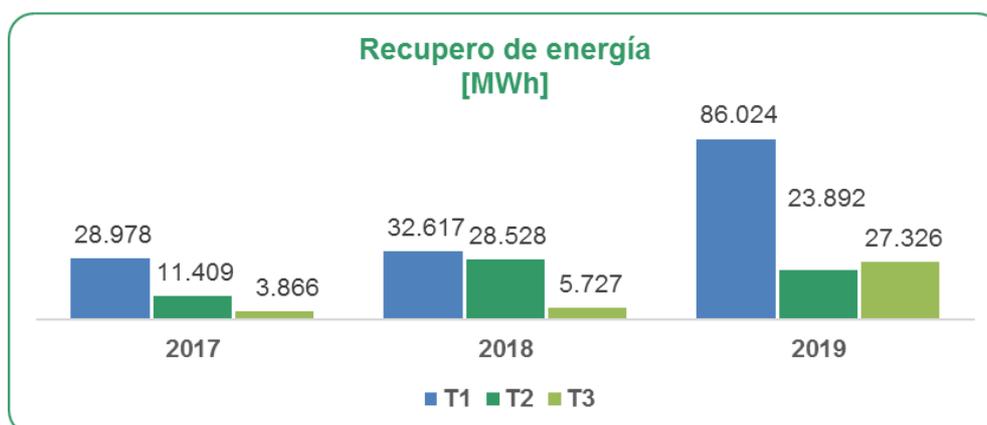
La TAM de pérdidas crece por un factor absoluto, las pérdidas en GWh, y por un factor relativo, causado por la fuerte disminución de la facturación de los Grandes Clientes, en los cuales el fraude es mínimo.

RECUPERO DE ENERGÍA

Como consecuencia de las inspecciones y según el tipo de fraude, se realiza un análisis de la facturación y se envía el resultado a negociación para su facturación y gestión del cobro.

A partir de las inspecciones, en el año 2019 hemos recuperado energía que no había sido facturada por un monto total de \$ 803,1 millones.

Por su parte, el recupero de energía en MWh, discriminado por tarifa es el siguiente:



TARIFAS

Mediante la Res. SEE N° 366/18, se establecieron los Precios de Referencia de la Potencia (POTREF) y Precios Estabilizados de la Energía (PEE) en el MEM de forma crecientes, para los trimestres del año 2019 febrero-abril, mayo-julio y agosto-octubre. Asimismo, se llevó el valor del Fondo Nacional de Energía Eléctrica (FNEE) a 80 \$/MWh, y mantuvo los valores de Transporte de Energía Eléctrica en Alta Tensión y de Distribución Troncal establecidos en la Res. SEE N° 75/18.

Durante el año 2019, el ENRE ha informado por nota tanto a las empresas distribuidoras, así como a la Provincia de Buenos Aires y a la Ciudad de Buenos Aires, los montos de las bonificaciones de la Tarifa Social, los topes de la Tarifa Social y las bonificaciones para los clubes de barrio a ser financiados por ambas jurisdicciones.

Durante los meses de febrero y marzo de 2019, mediante las Res. ENRE N° 25 y 27/2019, se fijaron nuevos cuadros tarifarios, que incluyeron:

- aplicación de nuevos precios estacionales para el trimestre febrero-abril 2019;
- aplicación del nuevo valor del Fondo Nacional de Energía Eléctrica (FNEE) de 80 \$/MWh;
- actualización de los parámetros unitarios de CPD de forma diferida, los cuales deberían haber aplicado en febrero 2019. Esto abarcó:
 - ✓ aplicación de un Factor E definido para febrero 2019 de -1,59%;
 - ✓ un ajuste de CPD del 78,05%;
 - ✓ actualización de las treinta y seis cuotas restantes por las diferencias entre VAD, Res. ENRE N° 33/2018;
 - ✓ aplicación de cinco cuotas para recuperar el 50% del CPD de agosto 2018 adeudado;
 - ✓ reconocimiento de la diferencia de ITF, contemplada en el artículo 1 de la Res. ENRE N° 307/2019.

El 30 de abril de 2019 se publicó la Res. SRRyME N° 14/19, aprobando la Programación Estacional de Invierno definitiva para el MEM elevada por CMMESA, correspondiente a los trimestres mayo-julio y agosto-octubre. Esta resolución dividió la demanda general distribuidor entre Residencial y no Residencial, y mantuvo la categoría de Grandes Usuarios de Distribuidor ≥ 300 kW. Además, la misma modificó los Precios de Referencia de la Potencia (POTREF) y el Precio Estabilizado de la Energía (PEE) correspondientes al período mayo-octubre 2019.

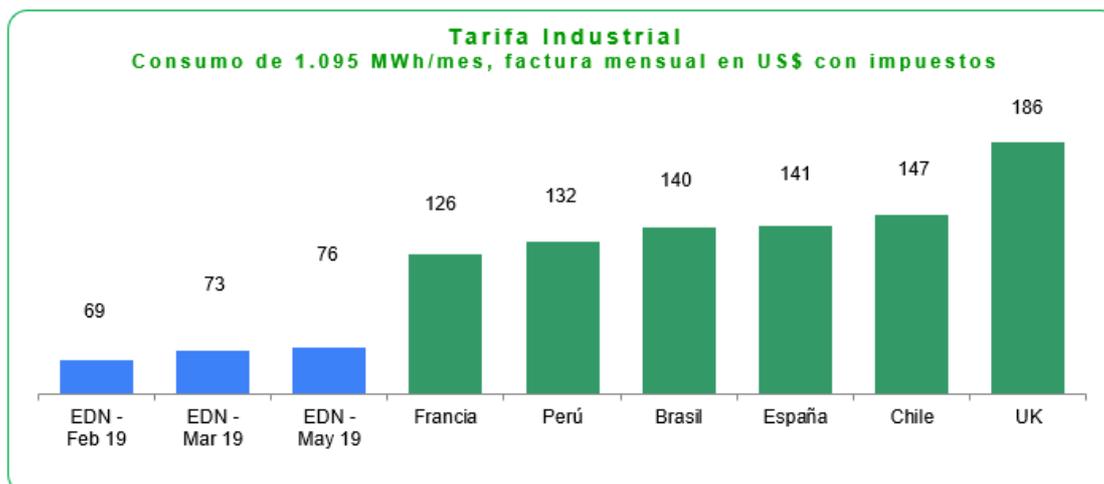
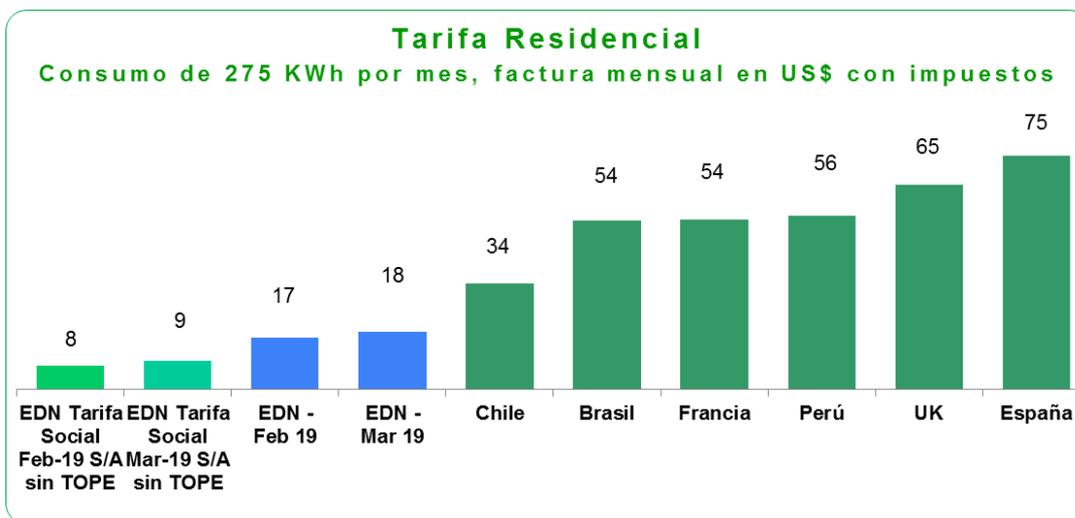
Posteriormente, a partir del 1° de mayo de 2019 y mediante Res. ENRE N° 104/2019, se fijó un nuevo cuadro tarifario, contemplando nuevos precios estacionales según la Res. SRRyME N° 14/19, para el trimestre mayo-julio 2019, con incrementos solamente generados por los nuevos precios estacionales de energía para todos los clientes no residenciales.

En este orden, durante el mes de octubre de 2019, la Res. SRRyME N° 38/2019 aprobó la programación estacional para los períodos noviembre 2019 – abril 2020 y, adicionalmente, estableció que se mantendrán sin cambios hasta el mes de abril de 2020 el precio de referencia de la potencia, el precio de referencia de energía para los usuarios residenciales y los precios de referencia de energía para los Grandes Usuarios Distribuidoras y para el resto de los usuarios no residenciales, vigentes desde agosto de 2019.

Por su parte, el 19 de septiembre de 2019 se celebró un Acuerdo de Mantenimiento de Cuadros Tarifarios entre el Estado Nacional y la Empresa, en el cual se definieron una serie de puntos relacionados a diferentes actualizaciones a nivel tarifario. Este acuerdo, finalmente quedó sin efecto, ya que con fecha 27 de diciembre de 2019 el ENRE instruyó a **edenor** para que se abstenga de aplicar los cuadros tarifarios resultantes de lo establecido en el mismo, indicando mantener la vigencia del cuadro tarifario aprobado por la Res. ENRE N° 104/19 del 30 de abril de 2019.

▪ **Posición de la tarifa en el mercado internacional:**

Los siguientes gráficos muestran una comparativa de las tarifas de **edenor** con las vigentes en el mercado internacional:



GESTIÓN COMERCIAL

ATENCIÓN AL CLIENTE

Venimos llevando adelante un modelo de atención que coloca al cliente en el centro de su acción. Desde la innovación permanente en nuevas herramientas de experiencia de servicio que marcan tendencia, mantenemos los parámetros de calidad elevados, orientado a las necesidades y expectativas de los clientes.

Durante el año 2019 afianzamos este nuevo modelo que nos permitió mejorar la atención de nuestros clientes, consolidar los canales digitales y facilitar la gestión de trámites. Los pilares de este modelo son:

- Eficiencia operativa;
- Automatización y digitalización;
- Conocimiento de los clientes;
- Comunicación a clientes;
- Más canales de pago;
- Segmentación de clientes.

A través de la Dirección de Servicios al Cliente desarrollamos durante el año 2019 acciones que significaron grandes cambios para la gestión, tanto interna como de cara a nuestros clientes, con el objetivo de promover la excelencia a través de la innovación y la mejora continua con un servicio eficiente.

Los proyectos más importantes del año 2019 fueron:

- **Modelo de atención**

Se consolidó el modelo de atención implementado en el año anterior, que tiene como foco principal la satisfacción del cliente y cómo principal fin la eficiencia operativa y la migración de los contactos hacia los canales digitales.

El nuevo modelo de atención está asentado a partir de los siguientes desarrollos implementados:

- **edenordigital**

Con el objetivo de mejorar y consolidar la gestión digital para nuestros clientes, durante el año 2019 implementamos una nueva versión de la aplicación, tanto para su formato web como para teléfonos celulares.

Esta versión posee una mejor navegación para los clientes, permitiendo que sea más ágil e intuitiva.

Asimismo, entre los cambios y mejoras implementadas se destacan:

- ✓ Nuevas alternativas de logueo;
- ✓ Mayor seguridad;
- ✓ Incorporación de Grandes Clientes;
- ✓ Nuevas opciones de pago y nuevos trámites;
- ✓ Gestión 100% digital de los trámites;
- ✓ Más comunicación con el cliente;

- ✓ Adhesión a factura digital.

En la gestión a través de **edenordigital** durante 2019 se destacan:

- ✓ 900.000 visitas mensuales;
- ✓ 544.000 descargas de facturas por mes;
- ✓ 75.000 pagos por mes;
- ✓ 5.000 trámites por mes.

▪ **Contact center**

Implementamos una nueva plataforma que posibilita una gestión omnicanal, facilita la autogestión y provee mayor información al agente para una mejor atención de nuestros clientes.

Asimismo, mejoramos la atención telefónica automatizada a través de un menú inteligente que ofrece opciones diferentes según el contexto del cliente y así agilizar los trámites y lograr una mayor autogestión.

Entre las mejoras, se destacan:

- ✓ Mayor autogestión gracias al nuevo IVR con treinta nuevas opciones de consulta y gestión;
- ✓ Nuevas formas de identificación dentro del IVR;
- ✓ Atención prioritaria para Grandes Clientes;
- ✓ Mejora de la comunicación con nuestros clientes realizando más de 150.000 llamadas personalizadas.

▪ **Oficinas comerciales**

Durante el año 2019 se sumaron once oficinas al nuevo modelo, previendo completar el total de nuestras oficinas comerciales durante el año 2020. Las principales características de éstas nuevas oficinas son; un nuevo sector de atención rápida, denominado “centro de experiencia”, que incluye nuevas soluciones para la atención a distancia y la autogestión, tales como; el video-presencial (36 posiciones y más de 50.000 turnos gestionados); tótems de autogestión y 25 líneas de atención directas para realizar trámites, reclamos y consultas. Este sector cuenta con la asistencia de personal especializado denominado “agente comercial de autogestión”, que orienta y asesora a los clientes en el uso de los dispositivos autogestivos del centro.

Este cambio forma parte del nuevo concepto de atención y su implementación termina impactando de forma determinante en la reducción de los tiempos de atención y en la calidad del contacto en las oficinas comerciales.

Entre los principales indicadores de este nuevo modelo se pueden mencionar:

- ✓ 40% de mejora en los tiempos de atención.
- ✓ 50% de los clientes gestiona en los primeros metros del centro de experiencia.

- **Grandes cuentas**

Durante el año 2019 consolidamos la atención de los clientes de Grandes Cuentas en forma exclusiva y diferenciada.

Como parte de la transformación de la atención de este segmento de clientes, reorganizamos y definimos los procesos de gestión de la lectura, facturación, cartera morosa y gestión de la cobranza permitiendo una mejora significativa en los indicadores de gestión integral, impactando fuertemente en la satisfacción de los clientes.

Además de la atención de los ejecutivos de cuenta, incorporamos la atención en las oficinas comerciales de manera prioritaria para los clientes de T2, multicuentas, desarrolladores inmobiliarios y clientes corporativos, lo que les permite realizar gestiones, pagos y consultas en cualquier oficina mediante una atención personalizada y priorizada.

Asimismo, creamos líneas de atención exclusiva y prioritaria en el contact center, permitiéndoles un mejor nivel de servicio. De esta forma estos segmentos de clientes encuentran una forma más ágil y directa de comunicación con **edenor**.

- **Backoffice centralizado**

Con el objetivo de estandarizar y mejorar los procesos de comunicación con el cliente luego del primer contacto efectuado en los distintos canales de atención y en conjunto con el plan de modernización de oficinas comerciales e implementación del nuevo modelo de atención, durante el año 2019 planificamos y ejecutamos la centralización del trabajo de backoffice de atención al cliente. La función principal es procesar los contactos de los clientes de manera eficaz y oportuna con el fin de minimizar la cantidad de interacciones por un mismo trámite y homogeneizar el análisis, resolución y comunicación al cliente.

Entre los indicadores relevantes podemos mencionar:

- ✓ Mejora del 65% en la resolución de trámites digitales en el primer contacto;
- ✓ Mejora del 30% en la productividad de la gestión en trámites.

De igual forma, para los procesos de morosidad, facturación y lectura implementamos idéntica metodología, la cual permitió homogeneizar las tareas, unificar criterios de trabajo y coordinar las acciones operativas de forma más eficiente.

- **Nuevo sitio web**

En el mes de julio lanzamos el nuevo sitio web institucional, totalmente renovado, con una navegación intuitiva, centrada en el cliente y con fácil acceso a la información.

Las novedades principales del sitio son:

- ✓ Acceso directo a edenordigital;
- ✓ Centro de ayuda;
- ✓ Buscador predictivo;
- ✓ Alertas meteorológicas;
- ✓ Sitio exclusivo de inversores.

- **Smart Meter (telegestión)**

Durante el año 2019 iniciamos el desarrollo del plan de instalación de los primeros 1.000 clientes con medidores inteligentes sobre el segmento de las Grandes Cuentas, entre las cuales se destacan fuerzas de seguridad, aeropuertos, embajadas, medios de comunicación y los clientes más importantes de **edenor**.

En esta primera etapa con los medidores inteligentes alcanzamos una facturación del orden del 10 % del total de la Sociedad.

Las principales mejoras operativas de estas tecnologías son:

- ✓ Asegurar la realización de lecturas remotas;
- ✓ Emitir alertas por posibles fraudes;
- ✓ Emitir alarmas por falta de suministro, lo cual además nos permite el monitoreo de la red con mayor precisión de los clientes afectados y por ende disminuir los tiempos de atención de reclamos;
- ✓ Ofrecer a los clientes más información sobre el comportamiento de sus consumos para administrar el uso de la energía en forma más eficiente y brindarles múltiples servicios adicionales.

LA COMUNICACIÓN COMO EJE DE CERCANÍA AL CLIENTE

- **Campaña “Hablemos con números” y “Tu energía avanza”**

En el año 2019 realizamos una campaña de comunicación masiva centrada en dos ejes:

“Hablemos con números”: tuvo como objetivo dar a conocer datos de costos, tarifas, inversiones y calidad de servicio de nuestra actividad. La comunicación se hizo a través de una solicitada, cinco avisos en nueve diarios y fue reforzada por posteos en redes sociales.

“Tu energía avanza”: posibilitó informar contenidos positivos a través de acciones publicitarias con lenguaje cercano y escenas cotidianas. La pieza principal fue un video que se emitió en canales propios (sitio web y YouTube), además de la publicación de posteos en Twitter y Facebook. Este eje también permitió hablar de las obras que realiza **edenor**, relacionadas con cada barrio a través del portal, “obras.edenor.com”. Desde ahí nuestros clientes pueden conocer las obras que se realizan en todos los municipios del área de concesión.

La campaña **“Hablemos con números – Tu energía avanza”** incluyó piezas de email marketing, publicidad online y offline en radios, desarrollo de material audiovisual, publicaciones en redes sociales, comunicaciones en el website institucional y en medios internos.

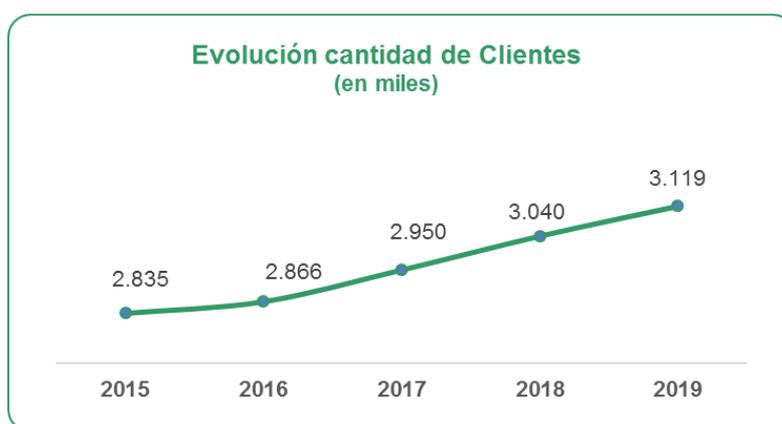
- Campaña Consumos

Durante los meses de verano (diciembre 2018 y enero 2019) enviamos campañas educativas con el objetivo de brindar a nuestros clientes información sobre sus consumos históricos para que pudieran anticipar el costo de su factura y tomar acciones para reducir el consumo.

Estas campañas tienen como objetivo principal concientizar a nuestros clientes sobre el uso eficiente de la energía y brindar herramientas útiles para que puedan aplicar en los hogares.

NUESTRA GESTIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE EN NÚMEROS

Al 31 de diciembre de 2019 contamos con un total de 3.118.450 clientes y la evolución durante los últimos años es la siguiente:

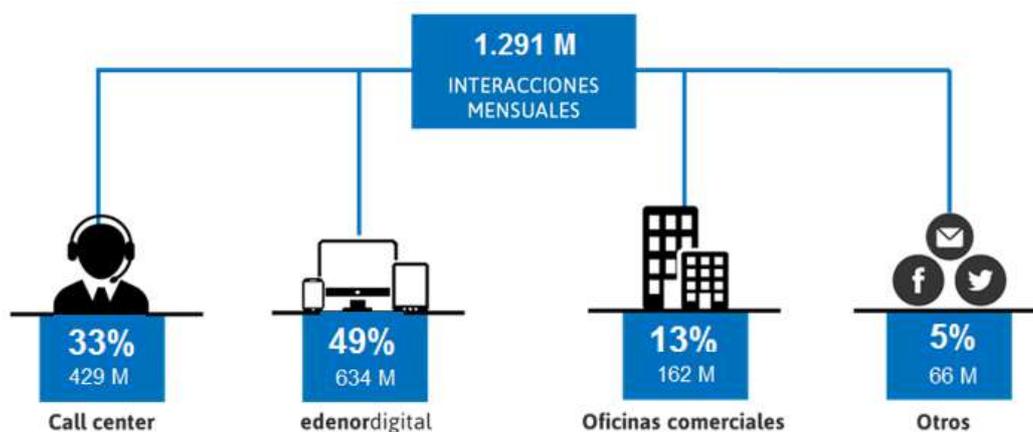


Todas las acciones y hechos destacados que se mencionaron anteriormente tuvieron impacto en nuestros canales de atención al cliente:

- ✓ 26 oficinas comerciales distribuidas en toda el área de concesión;
- ✓ Centro de Atención Telefónica (contact center);
- ✓ Sitio web;
- ✓ **edenordigital** (oficina virtual);
- ✓ Sistema de *Chatbot*³;
- ✓ Redes sociales (Twitter y Facebook);
- ✓ SMS.

Durante el año 2019 se superó nuevamente el millón de interacciones mensuales entre nuestros clientes y **edenor** a través de los siguientes canales:

³ Chatbot, o bot de charla, es un programa que simula mantener una conversación con una persona al proveer respuestas automáticas a entradas hechas por el usuario.

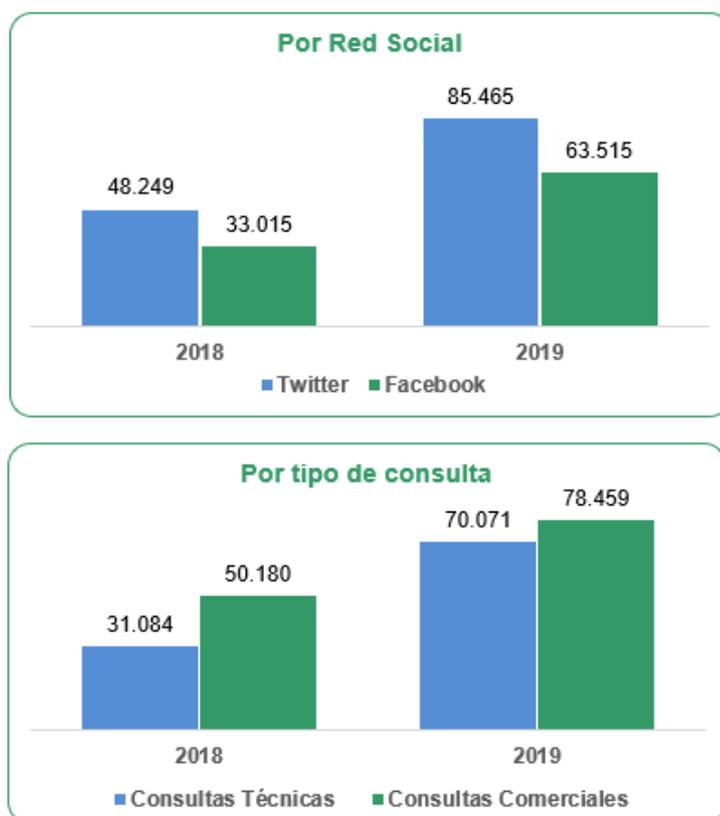


- **Redes sociales**

Nuestro perfil en LinkedIn fortaleció su presencia institucional, mostrando las acciones que se desarrollaron en los diferentes programas de capacitación dentro de la Compañía. Además, potenció a **edenor** como marca empleadora, en las búsquedas laborales y en el ingreso de nuevos profesionales.

En el año 2019 se continuó con el desarrollo de las redes sociales Facebook y Twitter como canales para resolver consultas, trámites y reclamos de los clientes. Respecto del año anterior tuvimos un crecimiento de 82,77% en interacciones.

A continuación, detallamos la cantidad de interacciones realizadas durante el año 2018 y 2019 en Facebook y Twitter:



ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

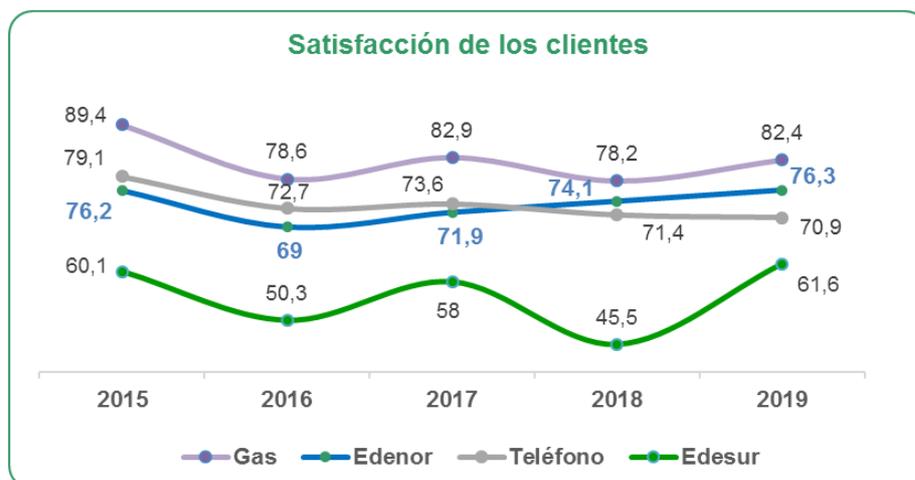
Creemos que es importante conocer la opinión y detectar las necesidades de nuestros clientes, además de medir el grado de satisfacción con el servicio.

Para cumplir esto se realizaron distintas encuestas:

- **Satisfacción general:** para medir la satisfacción de nuestros clientes de las distintas tarifas para los diversos aspectos del servicio, evaluando atributos comerciales y técnicos;
- **Satisfacción transaccional:** para conocer la satisfacción vinculada a una interacción del cliente en oficinas comerciales;
- **Estudio de imagen:** para establecer la imagen y posicionamiento de **edenor** en el Área Metropolitana de Buenos Aires (CABA y GBA).
- **Focus Group:** sobre temas de relevancia para la Sociedad como morosidad y pérdidas.

En el año 2019 la satisfacción de los clientes residenciales fue del 76.3% ubicándose nuevamente en el segundo lugar respecto de otros servicios públicos, con una suba de 2,2% respecto del año 2018 y marcando una tendencia positiva en los últimos años.

El siguiente gráfico muestra la evolución del indicador en los últimos cinco años:



LECTURA, FACTURACIÓN Y COBRANZAS

En el año 2019 realizamos más de 17 millones de tomas de lecturas. Este proceso presenta un alto porcentaje de eficacia; el 94,83 % de los casos son facturados en primera instancia.

Las adecuaciones tecnológicas, como por ejemplo la telemedición, las modificaciones en los procedimientos y la apertura de nuevos canales de contacto para la coordinación de la toma del estado del medidor han mejorado notablemente la cantidad de casos que no pudieron facturarse en primera instancia, evitando los consumos estimados.

Este grado de eficacia, impacta directamente en la calidad de la facturación. Menos del 0,076% de las lecturas presentan algún reclamo.

La cantidad de casos estimados en el año 2019 representó el 0,27% del total de los consumos.

Como consecuencia, los procesos subsiguientes del ciclo comercial presentan un flujo regular; las tareas de reparto de facturas resultan más ordenadas, los vencimientos más previsible y se da mayor previsibilidad al flujo de caja.

NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS A NUESTROS PROCESOS DE FACTURACIÓN Y ENTREGA DE FACTURAS.

Implementamos una nueva aplicación, especial para celulares, utilizada por el 100 % de nuestros agentes de reparto de factura. Con esta aplicación:

- Mejoramos la calidad del servicio comercial, dando mayor precisión al cliente de la efectiva entrega;
- Controlamos en línea el avance de la tarea;

- Mejoramos la logística de los domicilios de entrega por la georreferenciación y mejoramos el soporte documental ante potenciales reclamos del cliente o del ente de control;
- Optimizamos el proceso, al disminuir los controles manuales;
- Contribuimos al medio ambiente, disminuyendo drásticamente el uso de papel;
- Disminuimos los espacios de guardado de la documentación y facilitamos el acceso a ella en forma más directa, al conservar en medio digital varios años de gestión;
- Aplicada a otras funcionalidades podemos efectuar relevamientos de campo que requieran soporte documental y ágil reporte para su trabajo.

MOROSIDAD

En el año 2019, el nivel de morosidad registró un incremento en pesos del 75,6% respecto del año 2018 como consecuencia del deterioro de la situación socioeconómica y el efecto del aumento tarifario aplicado durante el año 2019, el cual elevó el monto de saldo promedio por cliente. En días equivalentes de facturación (“días en la calle”) el aumento fue del 19,33 %.

Durante el año 2019 se realizaron diversas acciones para controlar la morosidad entre las cuales podemos citar:

- Estrategias de pago para facilitar nuevos canales de pago;
- Acciones eléctricas de interrupción de suministro sobre clientes con saldos adeudados significativos;
- Notificaciones especiales induciendo al pago;
- Llamados telefónicos personalizados para negociar e inducir al pago;
- Envíos de emails informando saldos impagos;
- Planes de gestión y seguimiento;
- Flexibilización de planes de pago;
- Gestión sobre cuentas inactivas, incluyendo empresas externas de cobranza.

A continuación, se expone la evolución del saldo moroso medido en “días en la calle” para los últimos años:

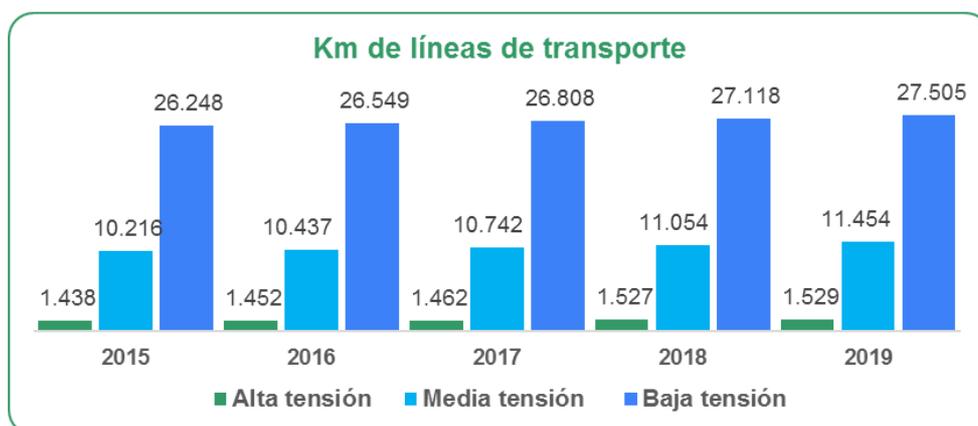


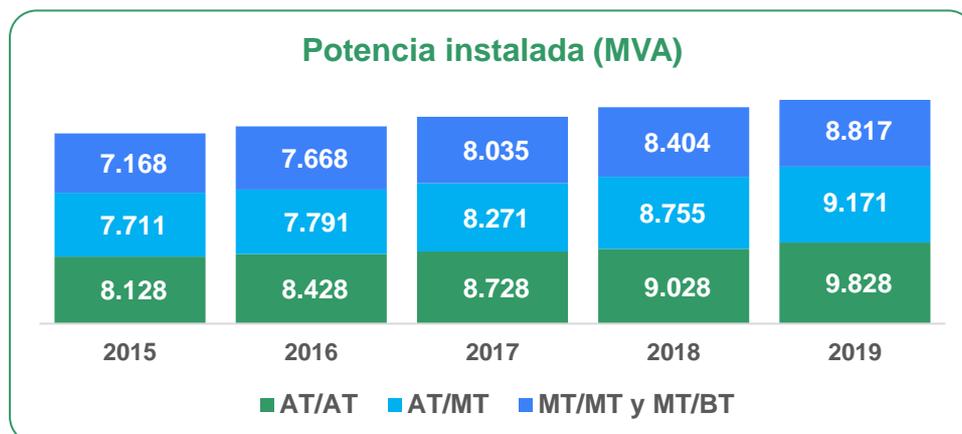
GESTIÓN TÉCNICA

LA RED DE EDENOR

El sistema a través del cual suministramos electricidad está compuesto por 80 subestaciones de transformación de AT/AT, AT/AT/MT y AT/MT, lo que representa 18.999 MVA de potencia instalada y 1.529 kilómetros de redes de alta tensión de 220 kV, 132 kV y 27,5 kV. El sistema de distribución de MT/BT y MT/MT comprende 18.484 transformadores de MT/BT, lo que representa 8.817 MVA de potencia instalada, 11.454 kilómetros de líneas de media tensión de 33 y 13,2 kV y 27.505 kilómetros de líneas de baja tensión de 380/220 V.

A continuación, se exponen los principales datos correspondientes al sistema de transporte y distribución de los últimos años:





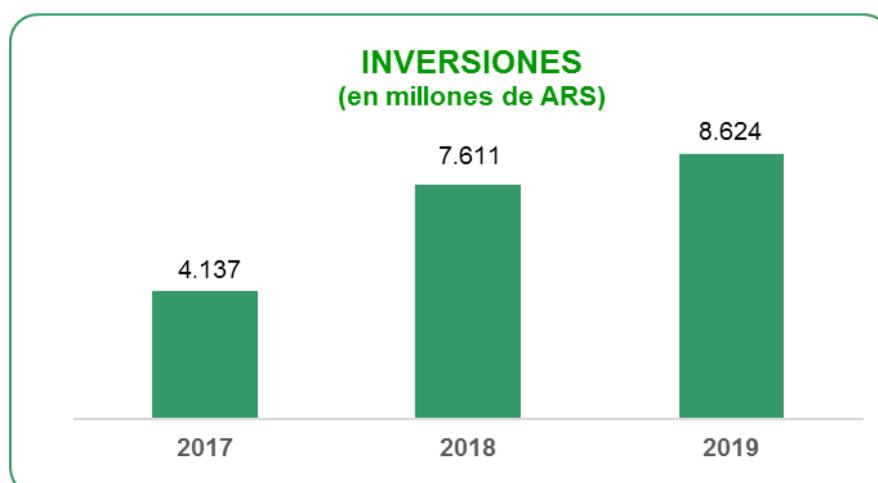
INVERSIONES

Las inversiones realizadas durante el año 2019 alcanzaron un valor de \$ 9.919 millones en moneda homogénea y \$ 8.624 millones en moneda nominal, siendo nuestra prioridad su ejecución por sobre otras erogaciones como una forma de mantener la prestación del servicio público concesionado en condiciones seguras.

Con el objetivo de satisfacer la demanda, mejorar la calidad del servicio y reducir las pérdidas no técnicas, la mayor parte de las inversiones fueron destinadas al incremento de la capacidad, la instalación de equipamiento de telecontrol en la red de media tensión, la conexión de los nuevos suministros y la instalación de medidores de energía aptos para la venta prepaga.

Por nuestra parte, hemos continuado realizando inversiones destinadas a la protección del medio ambiente y la seguridad en vía pública.

La evolución de las inversiones en moneda nominal se detalla en el siguiente gráfico:



La inversión fue destinada a los siguientes rubros durante el año 2019:



ESTRUCTURA DE TRANSMISIÓN

Nuestra red de AT de transmisión toma energía principalmente del Sistema Argentino de Interconexión a través de las Subestaciones Rodríguez y Ezeiza, y de las centrales térmicas locales Puerto Nuevo, Nuevo Puerto, Costanera, Matheu, Parque Pilar y Zappalorto; además intercambia energía con otras empresas a niveles de transmisión y distribución.

Con el foco puesto en mejorar la calidad de servicio y abastecer el crecimiento de la demanda hemos realizado importantes obras en la red de AT, destacándose:

- La puesta en servicio de la ampliación de la Subestación Rodríguez 500/220 kV, con un nuevo banco de transformadores de 800 MVA;
- La puesta en servicio de un nuevo transformador 220/132 kV, 300 MVA en la Subestación Edison y un nuevo electroducto de 220 kV de 11 km de longitud que vinculan las Subestaciones Malaver y Edison;
- El reemplazo de 8 km de terna de cable papel aceite de 132 kV por cable seco tipo XLPE de uno de los electroductos que vinculan las Subestaciones Malaver y Munro. Se continúa con el reemplazo del segundo electroducto, previéndose su puesta en servicio durante el tercer trimestre de 2020;
- Se continúa con las obras para la vinculación de la Subestación José C. Paz con los electroductos de 132 kV Subestación Morón – Subestación Matheu, previéndose la puesta en servicio de la primera etapa durante el tercer trimestre de 2020.

ESTRUCTURA DE SUBTRANSMISIÓN

Algunas de las principales obras realizadas fueron:

- Se finalizó la nueva Subestación Aeroclub 132/13,2 kV 2 x 80 MVA con dos nuevos electroductos de 132 kV por un total de 8 km, que la vinculan con la Subestación Casanova;
- Se puso en servicio un nuevo transformador 132/13,2 kV de 80 MVA en la Subestación Ramos Mejía con parte del nuevo tablero de 13,2 Kv;
- Se realizó el reemplazo de dos transformadores de 132/13,2 kV 40 MVA en la Subestación Paso del Rey por dos transformadores 132/13,2 kV de 80 MVA;
- Se realizó el reemplazo de dos transformadores de 132/13,2 kV 40 MVA en la Subestación Altos por dos transformadores 132/13,2 kV de 80 MVA;
- Se realizó el reemplazo de dos transformadores de 132/13,2 kV 20 MVA en la Subestación Puerto Nuevo por dos transformadores 132/13,2 kV de 40 MVA.

Por su parte, se continúan realizando una serie de obras, principalmente de adaptaciones y renovaciones en diferentes subestaciones, las cuales se prevén ir finalizando durante el transcurso del año 2020.

ESTRUCTURA DE DISTRIBUCIÓN

Obras realizadas:

- Se instalaron 36 nuevos alimentadores en Subestaciones nuevas y existentes;
- Se realizó el cierre entre alimentadores de MT de Subestaciones y se instalaron 506 nuevos centros de transformación de MT/BT y 547 aumentos de potencia, que dieron un incremento neto de la potencia instalada en 413 MVA.

MEJORA DE RED

Las mejoras realizadas alcanzaron todos los niveles de tensión detallándose a continuación las más significativas:

- En AT: se realizaron reemplazos de seccionadores de 132 kV, de 220 kV y de tableros de protecciones de línea en 132 y 220 kV;
- En MT: se efectuó el reemplazo de interruptores en subestaciones e instalación de protecciones de arco interno en tableros. Se puso en servicio un nuevo tablero en Subestación Migueletes y se continuó con el montaje de un nuevo tablero en la Subestación Del Viso. Asimismo, se realizó un importante reemplazo de red subterránea de antigua tecnología, el cambio de transformadores de media y baja tensión y de equipos en centros de transformación;
- En BT: se efectuó el reemplazo de red subterránea y aérea. Se reforzó la red con problemas de calidad de producto.

GESTIÓN TÉCNICA DE DISTRIBUCIÓN

En el 2019, y tal lo mencionado en los diferentes puntos del presente capítulo, se logró mejorar la calidad de servicio dando continuidad a los planes y proyectos implementados los años anteriores. Los resultados obtenidos representaron una mejora significativa en los indicadores de calidad de servicio SAIFI y SAIDI.

Entre las principales actividades desarrolladas durante el año relacionadas con la operación y el mantenimiento destacamos:

DISTRIBUCIÓN

- **Planes especiales de mantenimiento: cambio y adecuaciones de postes**

- ✓ 4.346 postes de MT, el 30% de los cuales fue reemplazado por columnas de hormigón armado.
- ✓ 69.385 postes de BT.

- **Plan de poda en la red de MT**

- ✓ Se consolidó el procedimiento de tres revisiones por año con sus correspondientes adecuaciones, lo que contribuyó a la disminución de fallas atribuibles al contacto con vegetación.
- ✓ En el año se realizaron podas o despuntes en 171.880 árboles.

- **Revisiones en las redes de distribución**

- ✓ 5.506 Km. de redes de MT.
- ✓ 16.198 Km. de redes de BT.
- ✓ 5.055 revisiones de Centros de Transformación.
- ✓ 3.368 revisiones termográficas.
- ✓ Censo completo de las instalaciones de equipos “No Medidos” (Alumbrado público, semáforos, equipos video cables, etc.).

- **Aprovechamiento de pedidos de instalación programados en MT**

Cuando una instalación se coloca fuera de servicio en forma programada, se realiza un relevamiento total más las adecuaciones correspondientes para aprovechar el corte. Con este procedimiento se realizaron en el año más de 6.800 tareas que incluyen 1.553 cambios de postes de MT.

- **Intervenciones realizadas por equipos móviles de distribución:**

- ✓ 48.682 interrupciones de BT agrupadas.
- ✓ 225.175 reclamos de BT individuales.
- ✓ 55.707 instalaciones de nuevos suministros.
- ✓ 239.183 acciones eléctricas de morosidad.
- ✓ 485.000 inspecciones por recuperación de energía en clientes T1.
- ✓ 34.596 inspecciones por recuperación de energía en clientes T2 y T3.
- ✓ 237.424 maniobras en la red de MT por trabajos programados.
- ✓ 70.035 maniobras en la red de MT por eventos forzados.
- ✓ 3.234 empalmes subterráneos de BT.
- ✓ 3.358 empalmes subterráneos de MT.

- **Atención de reclamos nocturnos**

En continuidad con lo implementado en el año 2018 los equipos nocturnos adicionales a las guardias habituales contribuyeron a la reducción de los tiempos de interrupción.

- **Servicio de verificación de problemas en instalación interna de los clientes**

Continuamos con la utilización del sistema sobre una plataforma tecnológica que vincula las necesidades de usuarios con técnicos distribuidos en el área de concesión, con el objeto de detectar tempranamente casos de problemas internos en las instalaciones de los clientes, evitando así intervenciones fallidas.

- **Robo de energía**

- ✓ 75.160 medidores autoadministrados "MIDE" instalados, de los cuales 57.000 se encuentran activados, alcanzando los 199.728 medidores MIDE activados en toda el área de concesión.
- ✓ 240 operativos especiales en zonas comerciales, barrios cerrados, parques industriales, nocturnos.
- ✓ 2377 operativos antifraude en general.

TELECONTROL Y TELESUPERVISIÓN

En el año 2019 seguimos trabajando en el plan de telecontrol y telesupervisión de las redes de MT/AT y de las actualizaciones en los equipamientos de Telecontrol en Subestaciones:

- ✓ 671 nuevos puntos operativos de telecontrol en la red de distribución de MT, logrando un total de 1.713;
- ✓ Se alcanzaron los 2.851 puntos de telesupervisión en la red de MT;
- ✓ Se adaptaron 5 subestaciones para lograr su protección frente a ataques cibernéticos;
- ✓ Nuevos sistemas de telecontrol y adecuaciones en 20 Subestaciones;
- ✓ Se llevó a cabo un proyecto de Telecontrol relacionado a generación distribuida;
- ✓ Con la penetración del telecontrol alcanzada tanto en subestaciones como en la red de distribución de MT, más del 30 % de las maniobras realizadas en el año se hicieron a distancia a través de telemandos.

TRANSMISIÓN

- Cumplimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo de las instalaciones de AT y Subestaciones, según normas.
- Se han implementado, en julio del 2019, 6 equipos de TCT (Trabajos con tensión) livianos compuestos por dos personas, que permiten realizar mantenimientos en la red de MT sin afectar el servicio. De esta manera se completó la implementación de los 12 equipos livianos, alcanzando los siguientes resultados:
 - ✓ Revisiones LAMT con TCT: 2590 KM
 - ✓ Adecuaciones LAMT con TCT: 4500
 - ✓ Limpieza de cámaras con TCT: 1400
 - ✓ Acciones TCT – AT: 1150
- Se desarrollaron nuevas técnicas en TCT, como ser limpieza de cámaras subterráneas de MT, puenteo y limpieza de seccionadores de 132 kV, instalación de “Rompe-tramos” que permiten realizar el montaje y conexión de seccionadores bajo cargas sin afectación. También se puede utilizar en múltiples trabajos como por ejemplo cambio de postes y renovación de conductores.
- Se mejoró el campo de entrenamiento y se armó una línea a baja altura como laboratorio que permite capacitar y desarrollar nuevas técnicas.
- Se generó un grupo de trabajo interdisciplinario para el “Seguimiento de condición e identificación de patrones de falla en transformadores de medición de AT” con el objeto de direccionar los mantenimientos y reemplazos basados en resultados.
- Se mantuvieron activos los grupos de trabajo con personal técnico de Transener implementados en el 2018.
- Se reemplazaron 107 transformadores de medida de AT y 45 descargadores de carburo de silicio por óxido de zinc.
- Se generó un plan de termografía infrarroja en cuellos de subestaciones. con barras de AT que se incorporó al plan de mantenimiento. La verificación de condición de las barras de AT de todas las SS.EE se realiza con colaboración de SACME, corriendo estimadores de flujo que permiten identificar anomalías en forma temprana.
- Se han reemplazado bushings a 20 transformadores, 10 de ellos a partir de estrategias de mejora (incluyendo 3 unidades de 300 MVA), 4 transformadores con mejora de tecnología a partir de sus pasos por fábrica para tareas de adecuación y 6 transformadores a partir de hallazgos detectados en el PAMP.
- Se reemplazaron en forma preventiva 3 transformadores AT/MT para su reacondicionamiento en fábrica y se ejecutó el encapsulado de acometidas en MT a 22 transformadores. Se trata de una tarea que permite proteger salidas desnudas de MT contra contactos de animales, ramas, e incluso objetos extraños arrojados.

INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

- Se presentó en el Congreso Internacional de Electricidad CIRED 2019 realizado en Madrid el trabajo "Uso de medidores auto administrados - Acceso a energía en forma sustentable a la población con menores recursos"
- Se inició el trámite de patente de invención " Red de distribución eléctrica de BT para aplicar en urbanizaciones especiales". Esta red conocida como MULCON (múltiples concéntricos) presenta características antivandálicas que asociadas con los medidores autoadministrados MIDE permite el acceso en forma sustentable al uso de la energía eléctrica.
- Se presentó en el Congreso Internacional de Electricidad CIRED 2019 el trabajo "Criteria to Prioritize the Replacement of HV Instrument Transformers in a Distribution Utility: A Practical Approach".

GESTIÓN DE SERVICIOS Y LOGÍSTICA

FLOTA E INMUEBLES

Durante el año 2019, en función de las necesidades operativas, incrementamos la flota respecto del año 2018, llegando a un total de 1.477 unidades.

Asimismo, hemos desarrollado una aplicación de mantenimiento vehicular para que los usuarios de las unidades puedan solicitar desde el celular reparaciones mecánicas, traslados y documentación.

Además, modificamos el sistema de mantenimiento mecánico por un sistema de abono fijo mensual, el cual reduce costos, carga administrativa y tiempos de gestión.

Adicionalmente, es de destacar la implementación de la primer hidrogrúa multifunción lo cual permite una mayor versatilidad en tareas por equipo.

Respecto de inmuebles, finalizamos la nueva oficina comercial Pilar, siendo la primera de una cadena de diez oficinas comerciales en donde se realizó el proyecto "Roll Out". Por otra parte, en relación al activo inmobiliario a construirse, el cual adquirimos en el año 2015, y cuyo contrato fue resuelto por incumplimiento de la constructora, RDSA, en agosto del año 2018 celebramos un acuerdo transaccional en virtud del cual se acordó un resarcimiento de 15 millones de dólares. Al 31 de diciembre de 2019, hemos cobrado 14 millones de dólares y hemos verificado el crédito en el proceso concursal de RDSA por la suma de \$ 2.125,9 millones.

LOGÍSTICA

- Innovación tecnología en carga y descarga de postes: implementamos el uso de grúa con "Garra forestal" utilizada en la descarga y carga de postes, pasando de una tarea manual de cuatro operarios a una tarea mecanizada, minimizando el riesgo de accidentes en la operación.

- Digitalización de las operaciones logísticas: concluimos con la implementación de la utilización de dispositivos HandHeld⁴ en los doce Centros logísticos, mediante tecnología de lectura de códigos de barras. Digitalizamos las tareas, llevando a niveles mínimos la utilización del papel.
- Mejora del nivel de Servicio (SLA): redujimos significativamente los tiempos de entrega y el cumplimiento del SLA.

GESTIÓN DE CALIDAD

CALIDAD DE SERVICIO

En el mes de marzo 2019, se dio comienzo al quinto semestre del quinquenio RTI, 2017-2021, en el que rige el nuevo Subanexo IV del Contrato de Concesión, establecido por la RTI.

Además de establecer el control de la calidad del servicio por partido y comuna, se implementa un sendero de calidad con exigencias crecientes, tanto para los límites de frecuencia y tiempo admisibles como para el costo de la energía no suministrada. Adicionalmente, se implementó un esquema de multa automática para que las bonificaciones por apartamiento a los límites establecidos sean acreditadas a los clientes dentro de un plazo de 60 días de finalizado el semestre controlado. Los valores de sanciones definitivas requieren que el ENRE se expida respecto a lo informado para cada semestre.

Se mantiene el esquema de sanciones complementarias que el ENRE dispuso mediante su Res. N° 198/2018, de 300 o 600 kWh por usuario en función del Factor de Sendero Semestral del Alimentador (FSSA) y del Factor de Sendero Semestral del Usuario (FSSU) a partir del cuarto semestre del quinquenio RTI, que comenzó en septiembre de 2018. Las sanciones que eventualmente correspondan se deberán calcular e informar al ENRE en un plazo de 120 días corridos de finalizado el semestre de control y depositadas en una cuenta recaudadora de fondos de terceros.

La frecuencia y el tiempo total de interrupciones de los últimos cinco años se detallan a continuación:

Vista por el cliente (*)	2015	2016	2017	2018	2019
SAIFI (veces)	8,93	8,67	9,02	6,94	6,15
SAIDI (horas)	26,63	25,84	27,55	22,65	15,94

(*) T.A.M a diciembre de cada año.

Si bien el efecto de las acciones de inversión en las redes de distribución se evidencia en primera medida en la disminución del indicador de frecuencia, la maduración de estas inversiones y aquellas relacionadas con el mantenimiento y la operación de red acompañaron este efecto con una clara mejora en el indicador del tiempo total.

⁴ Dispositivo HandHeld: Es un tipo de computadora portátil con un sistema de reconocimiento de escritura, que se puede llevar en una mano mientras se utiliza.

CALIDAD DE PRODUCTO

Respecto a la calidad de producto, se mantiene el esquema normativo que estableció un sendero de calidad para el quinquenio RTI, 2017-2021, con límites de apartamiento de tensión para los suministros de MT y BT unificados en 8%, 5% exclusivamente para AT, y con el costo de la energía suministrada en malas condiciones que se incrementa a lo largo del sendero, tanto para los niveles de tensión como para las perturbaciones.

GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

Continuamos avanzando con la transformación de **edenor** a partir del aporte de nuevas tecnologías y procesos, buscando adaptarnos al dinámico contexto de la industria al que nos exponemos constantemente como sociedad. En esa línea, en el año 2019 comenzamos con la ejecución del plan plurianual desarrollado junto a la consultora Bain & Company a fines del año 2018, cuyo objetivo es preparar tanto a la tecnología como al área para enfrentar los desafíos que plantea la transformación de **edenor**.

Así, continuamos adoptando nuevas prácticas y metodologías de trabajo con una visión de procesos “cross” compañía, incorporando y desarrollando nuevas capacidades digitales en el equipo y avanzando en la consolidación de una arquitectura tecnológica flexible y robusta.

ARQUITECTURA DIGITAL, INNOVACIÓN Y PROCESOS

Comenzamos con la implementación de la nueva plataforma de integración Red Hat Fuse⁵, abordando prioritariamente la reingeniería de las integraciones críticas asociadas con la gestión de los trabajos del personal en la calle. Este plan, que prevé continuar en el año 2020, se está desarrollando con excelentes resultados. El proyecto lo hemos llevado a cabo adoptando métodos ágiles, como parte de un plan piloto que comenzamos en el año 2019 con éste y otros proyectos.

Uno de los componentes de la estrategia de Transformación Digital es la medición inteligente (smart meters) Esto implica integrar a nuestra infraestructura técnica y de aplicaciones a medidores inteligentes de fabricantes heterogéneos.

Para abordar este desafío diseñamos una arquitectura de referencia para smart meters, la cual representa un marco integral que considera tanto los aspectos técnicos como el marco conceptual y los criterios para la toma de decisiones a la hora de implementar tecnologías, buscando asegurar que las futuras marcas y modelos de medidores inteligentes puedan integrarse rápidamente a nuestra infraestructura aplicativa.

En el eje de los procesos, y luego de una evaluación y experimentación, implementamos en producción dieciséis robots transaccionales (RPA) que nos permitieron automatizar ciertos procesos repetitivos y de alto volumen de transacciones, logrando un ahorro de aproximadamente 4.000 horas/hombre por mes, además de mejorar la calidad de la información

En cuanto a nuestro modelo operativo, pusimos en marcha un Centro de Servicios que pretende lograr una mayor eficiencia de los recursos vinculados con el soporte a usuarios, la resolución de los incidentes y servicios tecnológicos más cotidianos, obteniendo una mejor calidad en el servicio y, al mismo tiempo, optimizando los plazos y la calidad de las respuestas.

⁵ Red Hat Fuse: Es una plataforma de integración distribuida diseñada para una integración ágil con opciones de implementación de integración independientes basadas en la nube para expertos en integración, desarrolladores de aplicaciones y usuarios comerciales.

PROCESOS COMERCIALES

Continuamos sustentando el desarrollo de un relacionamiento cada vez más digital con nuestros clientes implementando el nuevo **edenordigital**: migrando hacia una plataforma nueva desde el punto de vista tecnológico e integralmente rediseñada, incorporando la posibilidad de realizar trámites de forma digital y facilitando la autogestión del cliente. Esta nueva arquitectura tecnológica nos permitirá soportar el crecimiento de futuras aplicaciones y funcionalidades.

Dentro del marco del nuevo modelo de atención comercial, se desarrollaron e instalaron centros de experiencia digital en algunas oficinas comerciales, incluyendo la instalación de 35 cabinas de video atención y 20 terminales de autoservicio.

Finalizamos la implementación de la nueva plataforma de contact center Avaya, proyecto iniciado en el año 2018. Contamos ahora con una tecnología omnicanal de última generación, con capacidad para soportar el crecimiento de las gestiones digitales.

PROCESOS DE SOPORTE, OPERATIVOS Y TÉCNICOS

En el marco de nuestra estrategia hacia una nueva arquitectura tecnológica más flexible y robusta, migramos nuestro ERP SAP a la base de datos Hana y lo llevamos a la nube. Esto redundó en una optimización de tiempos en los procesos críticos de backoffice, una mejor experiencia de usuario y una reducción de los costos de infraestructura.

Respecto del modelo de gestión de contratistas, realizamos una revisión integral del proceso de gestión de materiales e implementamos una solución tecnológica. Esto significó un inventario más ajustado en los almacenes de las contratistas, evitando ineficiencias en los stocks y mejorando los plazos de aprovisionamiento. Además, desarrollamos una aplicación móvil para gestionar el parte diario de contratistas, buscando lograr una mayor eficiencia y calidad de la información.

DATOS

Para apalancar la toma de decisiones, también consideramos la evolución en la gobernanza, la calidad y el análisis de los datos buscando instalar prácticas de inteligencia y formas de análisis más avanzadas, tanto desde las herramientas tecnológicas como desde el desarrollo de competencias analíticas.

En línea con este frente, implementamos varios modelos de información que incorporan inteligencia artificial (machine learning). En el año 2019, las hemos aplicado para el direccionamiento de pérdidas y fraudes, para la predicción de fallas en líneas de MT y para realizar segmentación de clientes en base al comportamiento de pago.

También implementamos seis modelos de información con foco en el autoservicio, lo que implica que la información queda disponible para que todas las áreas puedan autogestionarse en los análisis de datos que requieran.

Además, este año desarrollamos diez casos de uso bajo el concepto de “Data Lab”; equipos de trabajo experimentales y multidisciplinarios que se conforman con el objetivo de responder preguntas de negocio, basándose en el análisis de datos. En el año 2020 continuaremos profundizando este camino como una iniciativa que promueve el desarrollo de capacidades analíticas en toda la organización.

CIBERSEGURIDAD

Avanzando con el desarrollo del plan plurianual de ciberseguridad industrial, se implementó una nueva infraestructura que gestiona la separación de la red industrial (SCADA/DMS, entre otros) y la red corporativa, con el objetivo de prevenir el intercambio de tráfico no autorizado entre ambas redes y de dotar de mejores capacidades de reacción ante un eventual ciberataque.

Aplicamos mejoras sustanciales en la plataforma de correo con capacidad para detectar y bloquear amenazas avanzadas conocidas y desconocidas, proteger nuestra infraestructura ante casos de phishing, ransomware y suplantación de identidad (spoofing).

Por otro lado, como parte del proyecto de migración de SAP a la nube, se implementó el nuevo landscape en AWS (Amazon), siguiendo las mejores prácticas de seguridad para el diseño, mantenimiento y operación de la nueva infraestructura.

Además, hemos trabajado en el diseño del Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) buscando responder y recuperar en el menor tiempo posible las aplicaciones core de negocio ante la emergencia de incidentes graves.

INFRAESTRUCTURA

Prosiguiendo con el desarrollo de una futura smart grid, realizamos nuevos tendidos de fibra óptica que aumenta la conectividad a centros de transformación, subestaciones, edificios y oficinas comerciales, logrando más de 400 centros de transformación conectados, incrementando la capacidad de la red de fibra óptica propia hasta alcanzar casi 1.500 km en operación.

Además, como parte del desarrollo de la red de medición, logramos conectar casi 2.500 medidores distribuidos entre toda el área de concesión a nuestros sistemas centrales. Eso implicó trabajar en la gestión del monitoreo, mantenimiento de la conectividad e integración con los sistemas de todos los medidores telegestionados y teleleídos.

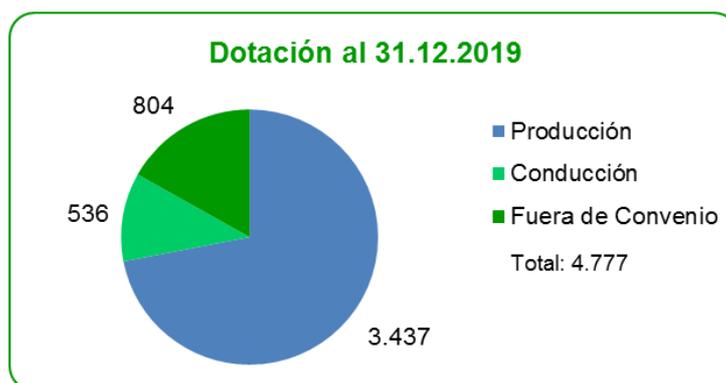
En el mismo sentido, implementamos un nuevo servicio de monitoreo para anticipar anomalías en el parque de medidores teleleídos y medidores inteligentes, en edenor digital y en las terminales de autogestión, entre otros.

También pusimos en servicio un portal online que informa permanentemente el nivel de disponibilidad de los servicios y aplicaciones críticas de **edenor**.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

NUESTROS EMPLEADOS

A continuación, se muestra la evolución y composición de la dotación de **edenor**:



En lo que se refiere a incorporación de personal, durante el año 2019 continuamos con el reclutamiento de talentos a través de los Programas de Jóvenes Ingenieros y de Jóvenes Técnicos. A su vez, a través del Programa de Búsquedas Internas seguimos promoviendo la cobertura de posiciones con candidatos internos, para apostar al desarrollo de las personas, con el fin de aumentar la motivación y satisfacción laboral.

Respecto del Programa Jóvenes Ingenieros, en el año 2019 se cumplió la 9ª edición a través de la cual incorporamos 28 nuevos profesionales de las carreras de ingeniería con un programa formativo para inducirlos en el negocio y sumarlos a posiciones de supervisión.

Por su parte, a través del Programa de Jóvenes Técnicos, ingresaron 42 postulantes para formar parte de los equipos móviles, siendo graduados de escuelas técnicas de nuestra área de concesión. Los mismos se han incorporado para desempeñarse en las áreas de distribución y transmisión de la red eléctrica.

Asimismo, durante el año 2019, el Programa de Pasantías contó con 35 postulantes para desarrollarse tanto en áreas técnicas como de apoyo, todos ellos estudiantes de carreras universitarias.

RELACIONES LABORALES

Las relaciones laborales con el personal se ponen de manifiesto a través de un permanente intercambio plasmado por sus convenios colectivos de trabajo con el Sindicato de Luz y Fuerza, personal de producción, y la Asociación del Personal Superior de Empresas de Energía, personal de supervisión.

Dichos Convenios Colectivos de Trabajo (CCT) se encuentran homologados ante la autoridad competente y las condiciones de trabajo emergentes de los mismos subsisten hasta la firma de un nuevo acuerdo en virtud del principio de ultra-actividad establecido en el Art. 12 de la Ley N° 14.250.

Asimismo, continuamos suscribiendo diversas Actas Acuerdo con dichas entidades con el fin de mejorar la productividad, la eficiencia, la aplicación integral de la multifuncionalidad y multiprofesionalidad en el desarrollo de las tareas de los puestos del personal.

Estos aspectos se suman a la incorporación y adopción de nuevas tecnologías e implementación de modificaciones en estructuras organizativas, esquemas de trabajo y sistemas de gestión, incluyendo readecuaciones de cargos, funciones, turnos e integración de diferentes lugares de trabajo que permiten de esta manera optimizar los recursos humanos en las distintas áreas de la operación.

PARITARIAS

Respecto a los acuerdos salariales, se contaba con acuerdos paritarios suscriptos en el año 2018 y con vigencia hasta octubre de 2019 inclusive. Asimismo, se suscribió un nuevo acuerdo con vigencia noviembre 2019 hasta enero de 2020.

Los términos y condiciones de los nuevos acuerdos salariales se describen en la Nota 5.2 a los Estados Financieros.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

En el año 2019 desarrollamos el plan de trabajo, a partir de la experiencia recorrida durante el año anterior, en el cual lanzamos el proyecto “Gestión del Conocimiento Técnico”.

A los efectos de comunicar el proyecto, disponibilizamos, a través de una plataforma digital, los videos de las tareas relevadas.

Las formaciones sobre las diferentes temáticas contaron con 1.724 participantes de las áreas de Distribución, DIME T1, T2, T3 y Reparaciones de LAMT.

En cuanto al área de Transmisión, las formaciones tuvieron 283 participantes en Banco Capacitor, Poda AT y Entregas AT en Subestaciones. En todas las formaciones de Gestión del Conocimiento Técnico se capacitó tanto personal de Equipos Móviles como Supervisores.

Asimismo, por quinto año consecutivo, realizamos el “**Programa de Líderes**” con un formato de cinco talleres de inscripción optativa, los cuales se destinaron a supervisores, líderes, jefes, subgerentes y gerentes. Además, se realizó una edición de introducción a la disciplina de liderazgo destinada a especialistas en la Universidad Torcuato Di Tella. En esta oportunidad, participaron en total 317 personas.

Respecto a **Desarrollo**, realizamos, entre otras iniciativas, 18 talleres sobre “Experiencias de Desarrollo”, en el que asistieron 220 personas, entre especialistas, líderes, jefes, subgerentes y gerentes. El principal objetivo fue generar espacios de conversación acerca del Desarrollo y el Autodesarrollo, así como también compartir las prácticas y proyectos existentes con relación a ello.

En cuanto al Proceso de **Gestión del Desempeño**, continuamos profundizando su adopción por parte del personal operativo. Asimismo, incorporamos una biblioteca de objetivos alineados al mapa estratégico de **edenor** contribuyendo así a la sustentabilidad del proceso con los objetivos del negocio y trabajamos en el rediseño del modelo de competencias, lo cual se verá reflejado en el ciclo 2020.

Realizamos el segundo ejercicio de “People Review” para colaborar en la planificación de recursos humanos en función de los desafíos de la organización, identificando potenciales cuadros de reemplazo para los niveles de Dirección y Gerencia, en base a un análisis detallado sobre el talento disponible y los planes de acción sobre los mismos.

Por otra parte, trabajamos en un proceso de identificación de talento y definición de planes de acción para acompañar la transformación de la Dirección de Servicios al Cliente. Realizamos un proceso de relevamiento de competencias para más de 100 personas entre responsables y supervisores de Oficinas Comerciales, la Gerencia de Grandes Cuentas y la Subgerencia de Gestión de Canales.

A modo de resumen, detallamos las horas de formación de personal propio:

Horas de formación de personal propio:	
Desarrollo	20.488
Educación Continua	1.302
Programa de Jóvenes Ingenieros	14.906
Programa de Líderes	1.700
Terminalidad Primaria	2.580
Operativo	88.174
Actualización Profesional	2.647
Capacitación Técnica	54.279
Sistema de Gestión Integrado	12.345
GC Operaciones	18.903
Total	108.662

En noviembre de 2019, siete participantes obtuvieron el certificado de estudios primarios como consecuencia de la propuesta iniciada el año anterior ofreciendo a nuestros empleados una alternativa para finalizar sus estudios en concordancia con lo establecido por el EPPA PBA. Este programa fomenta la evolución individual de las personas y es un compromiso clave de **edenor** con sus empleados y de contribución para una sociedad integrada con mayores oportunidades.

PLATAFORMA PARA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Durante el año 2019 continuamos mejorando e incorporando nuevas funcionalidades a nuestra plataforma de gestión de recursos humanos. **“Integrados”** es una plataforma abierta y colaborativa que unifica e integra varios sistemas informáticos en un único espacio de gestión, procura la autogestión de los empleados y la descentralización para potenciar la gestión de los líderes sobre sus equipos de trabajo.

Dentro de los módulos y herramientas podemos citar:

- ✓ “Gestionamos”: administración y autogestión de información solicitudes y consultas.
- ✓ “Elegimos”: gestión de búsquedas laborales.
- ✓ “Conectamos”: espacio de comunicación, integración y beneficios.
- ✓ “Prevenimos”: gestión de la salud y seguridad del personal.
- ✓ “Potenciamos”: proceso de gestión del desempeño para ser protagonistas en el logro de los resultados de la Compañía.
- ✓ “Aprendemos”: adquisición de conocimientos y habilidades, y gestión del aprendizaje continuo.
- ✓ “Destacamos”: acceso al programa reconocimiento a gestiones destacadas.

COMUNICACIONES INTERNAS Y CLIMA LABORAL

En el año 2019 apuntamos a fortalecer la percepción de pertenencia del personal y la cercanía entre las diferentes áreas y niveles organizacionales, promoviendo distintos canales y espacios de comunicación.

Las principales acciones desarrolladas fueron:

- “Reuniones de Comunicación”;
- Plataforma digital de relacionamiento, comunicación y gestión “**edenorcerca**” a la cual se puede acceder desde una aplicación móvil, PC/Notebook o dispositivo digital. El fin de este medio es brindarles a los empleados un espacio para simplificar la gestión diaria y facilitarles el acceso a la información en tiempo real;
- Carteleras digitales, a las cuales todo el personal tenga acceso transmitiendo las novedades de **edenor**;
- Plataforma “**turecibo.com**”; ciertas comunicaciones de relevancia se incluyen en esta plataforma;
- Red Activa; es un grupo de empleados que se postularon espontáneamente para formar parte de un equipo cuya función es compartir información, ser multiplicadores de ideas y contenidos, construir lazos y generar espacios para el diálogo, realizar una escucha activa y sumar ideas innovadoras para mejorar cada día la forma en la que nos comunicamos en **edenor**.

En esta línea, realizamos una Encuesta de Clima Laboral, la cual nos permite relevar el nivel de compromiso de nuestro personal. En esta edición, se registró un índice de satisfacción del 88%, cifra superior al promedio de mercado y, al igual que en los últimos años, sigue indicando a **edenor** como una muy buena alternativa laboral. Asimismo, se han incrementado los índices de compromiso y clima laboral alcanzando el 82% y 69% respectivamente. La participación del personal continúa en una tendencia de crecimiento en la cantidad de respuestas. Con los resultados obtenidos, seguimos desarrollando planes de acción a partir de las fortalezas y oportunidades de mejora identificadas.

PROCESOS Y CONTROL

CÓDIGO DE ÉTICA

En el marco de la revisión realizada sobre nuestra Visión Estratégica, se continúa con la aplicación del Código de Ética aprobado en el año 2015 y actualizado en el año 2019.

El mismo nos indica la forma en la que nos comprometemos a conducirnos y sienta las bases para brindar el nivel de servicio de excelencia que nos propusimos alcanzar.

El Código de Ética está disponible en la plataforma de gestión, comunicación e integración “**edenorcercá**” y en la plataforma en donde se encuentran alojados los recibos de haberes del personal.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

A partir del año 2007 y con motivo de nuestro ingreso al mercado de capitales internacionales a través de la oferta pública de títulos valores en los Estados Unidos, hemos debido asegurar que los procesos de negocio y la información financiera integren el marco de control requerido por las regulaciones locales e internacionales. Dentro de estas regulaciones, es imprescindible el cumplimiento de la Ley Sarbanes-Oxley (“SOX”) del año 2002, reglamentada por la Securities Exchange Commission (SEC). Dicha ley establece estrictas condiciones para las compañías que cotizan en el mercado americano, que deben ser cumplidas a fin de evitar penalidades de alto impacto tanto a nivel institucional como a nivel personal. Por ello, hemos implementado un proceso continuo de relevamiento, documentación y testeo de riesgos y controles que nos permite evaluar la efectividad del sistema de control interno en la generación de información económica financiera. Anualmente desde el 2008, realizamos la evaluación de dicho proceso y su resultado se ve plasmado en la certificación que el CEO (Chief Executive Officer) y el CFO (Chief Financial Officer) presentan a la SEC.

Al 31 de diciembre de 2019, la Dirección evaluó la efectividad del sistema de control interno, utilizando los criterios establecidos por el marco de referencia definido por el COSO (2013), concluyendo que se mantuvo un efectivo control interno sobre la emisión de los estados financieros.



CAPÍTULO

06

Resultados del ejercicio



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS ECONÓMICOS

Durante el ejercicio económico 2019 se registró una ganancia de \$ 12.134,1 millones en comparación con una ganancia de \$ 6.608,2 registrada en el ejercicio 2018. A continuación, exponemos la evolución del resultado:



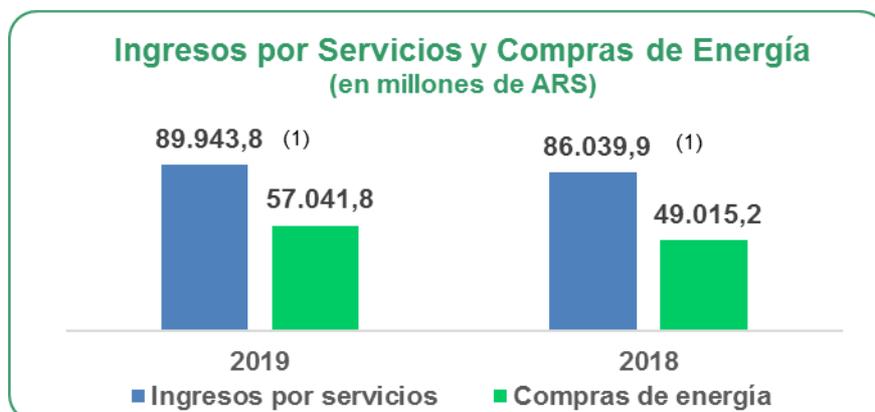
El resultado operativo del ejercicio 2019 muestra una ganancia de \$ 3.598,1 millones comparado con una ganancia de \$ 6.060,5 millones del ejercicio anterior. Los efectos producidos por la aplicación de la RTI han permitido recomponer paulatinamente la posición económico-financiera de **edenor** durante éstos últimos dos ejercicios y hasta mediados del ejercicio 2019. Sin embargo, se deben tener en cuenta el constante aumento de los costos de operación necesarios para mantener el nivel de servicio, el contexto inflacionario en el cual se encuentra la economía argentina y la recesión sostenida desde mediados del 2018 sumado al congelamiento tarifario de los últimos meses del año 2019.

El resultado del ejercicio 2019 muestra un incremento del 84% comparado con el ejercicio anterior. Esto se debe principalmente al Acuerdo de Regularización de Obligaciones celebrado durante el año 2019 entre el Estado nacional y **edenor**.

Este Acuerdo consistió fundamentalmente en que **edenor** desista de ciertas acciones que pudieran corresponderle contra el Estado; cancelar obligaciones por obras, mutuos y penalidades a favor de usuarios; y comprometerse a ejecutar inversiones adicionales destinadas a mejorar el servicio en general. Como contrapartida, el Estado compensó de manera total las obligaciones pendientes con el MEM por compras de energía y canceló parcialmente mutuos otorgados por CAMMESA y ciertas sanciones a su favor. Como consecuencia del Acuerdo, se reconoció una ganancia de \$ 17.094,8 millones antes de impuestos, lo cual no implica ingresos de fondos alguno, sino que por el contrario, **edenor** deberá cumplir en los próximos 5 años con el plan de inversiones establecido.

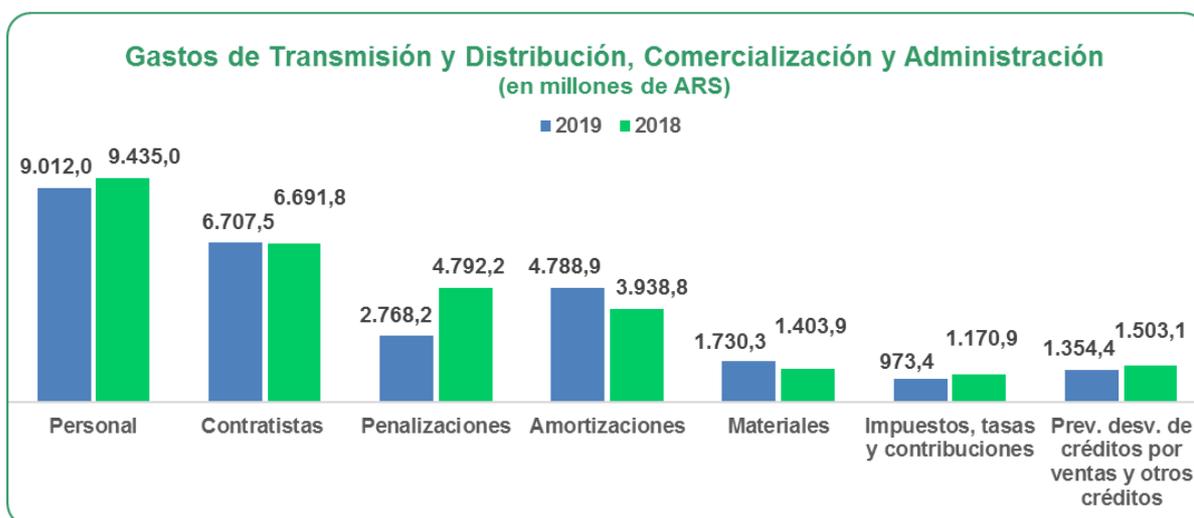
Sin considerar los efectos del mencionado Acuerdo, el resultado del ejercicio hubiese arrojado una ganancia de \$ 1.776,2 millones, lo que implicaría una baja del 73% sobre el resultado del año 2018.

Como consecuencia de los incrementos tarifarios correspondientes a los meses de febrero y mayo 2019 (ver "Tarifas" - Capítulo 5), los ingresos por servicios alcanzaron durante el año 2019 la suma de \$ 89.943,8 millones, lo cual representa un incremento del 5% con respecto al año 2018. Asimismo, las compras de energía durante el año 2019 ascendieron a \$ 57.041,8 millones, incrementándose en un 16% respecto del año anterior.



(1) Incluye derecho de uso de postes por \$ 283,5 millones y \$ 292,7 millones para el año 2019 y 2018, respectivamente, cargo por conexiones por \$ 60,9 millones y \$ 78,6 millones, respectivamente, y cargo por reconexiones por \$ 26,3 millones y \$ 34,6 millones, respectivamente.

En lo que se refiere a los costos operativos, los mismos han registrado una disminución de aproximadamente 6% respecto al ejercicio 2018, básicamente por una reducción en el monto de sanciones como consecuencia de una mejora en la calidad de servicio técnico y seguridad en la vía pública y, además, por una disminución de ajustes retroactivos realizados por el ENRE debido a la firma del Acuerdo de Regularización de Obligaciones celebrado durante el año 2019.



Por su parte, los Otros egresos operativos, netos, ascendieron a \$ 1.970,4 millones y \$ 2.031,0 millones al 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente.

Los resultados financieros netos durante el año 2019 mostraron una pérdida de \$ 9.076,7 millones, comparado con una pérdida de \$ 9.641,8 durante el año 2018. Esta disminución en la pérdida neta del 6%, corresponde principalmente a la disminución de la pérdida por diferencia de cambio y a los intereses generados por las deudas comerciales y financieras (mutuos) con CAMMESA, canceladas en parte durante el año 2019 mediante el Acuerdo de Regularización de Obligaciones.

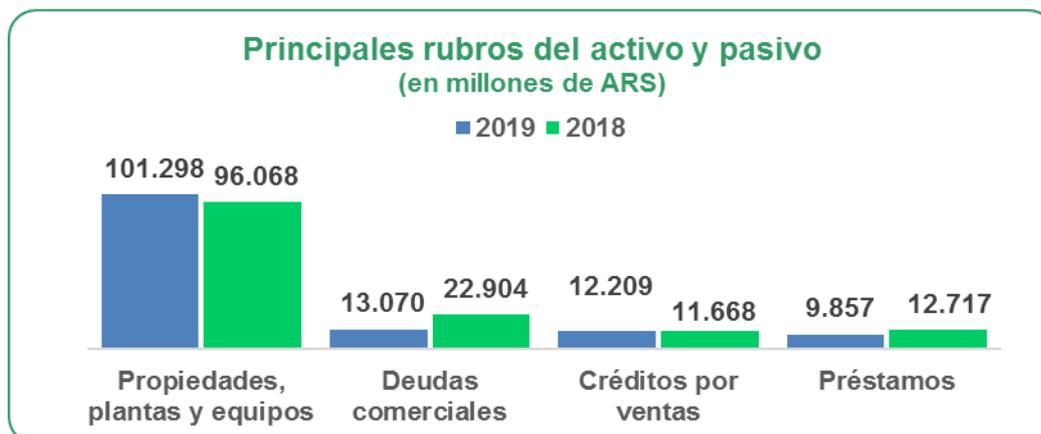
Resultados Financieros	(en millones de ARS)	
	2019	2018
Ingresos financieros	1.930,6	2.825,6
Egresos financieros	(11.007,3)	(12.467,4)
Egresos financieros, netos	(9.076,7)	(9.641,8)

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN PATRIMONIAL Y FINANCIERA

SITUACIÓN PATRIMONIAL

	(en millones de ARS)			
	Situación al 31.12		Variación	
	2019	2018	\$	%
ACTIVO				
ACTIVO NO CORRIENTE	101.596,5	97.312,5	4.284,0	4%
ACTIVO CORRIENTE	17.876,1	21.075,8	(3.199,7)	(15%)
TOTAL DEL ACTIVO	119.472,6	118.388,3	1.084,3	1%
PASIVO				
PASIVO NO CORRIENTE	36.455,0	38.511,0	(2.056,0)	(5%)
PASIVO CORRIENTE	23.866,8	32.256,3	(8.389,5)	(26%)
TOTAL DEL PASIVO	60.321,8	70.767,3	(10.445,5)	(15%)
PATRIMONIO	59.150,8	47.621,0	11.529,8	24%
TOTAL DEL PASIVO y PATRIMONIO	119.472,6	118.388,3	1.084,3	1%

Las variaciones operadas en los principales rubros del activo y pasivo al 31 de diciembre de 2019, en relación con el año anterior, fueron las siguientes:



- **Propiedades, planta y equipo:** su aumento se debe principalmente a una expresa disposición del Directorio de priorizar la ejecución de obras de inversión con el fin de mantener la prestación del servicio público concesionado en condiciones seguras.
- **Deudas comerciales:** su disminución es consecuencia del decremento de nuestras acreencias con CAMMESA, principalmente por la cancelación del saldo adeudado al 31 de marzo de 2015, mediante el Acuerdo de Regularización de Obligaciones celebrado durante el año 2019.
- **Créditos por ventas:** su leve incremento se debe principalmente al efecto de los aumentos tarifarios aplicados a partir del 1° de febrero de 2019 y el 1° de mayo de 2019.
- **Préstamos:** su disminución se debe principalmente al pago de préstamos financieros y a la recompra de obligaciones negociables durante el año 2019.

FLUJO DE EFECTIVO

Durante el año 2019, se observa que se mantuvo el nivel de disminución neta de efectivo y sus equivalentes comparado con el ejercicio 2018. Se generaron fondos operativos por \$ 10.158,3 millones, los que fueron utilizados principalmente para la financiación del plan de inversiones por \$ 5.156 millones, para la recompra de acciones propias \$ 599 millones, para el pago de capital y de los intereses de la deuda por \$ 2.941,3 millones y la recompra de Obligaciones Negociables por \$ 1.531 millones.

	(en millones de ARS)			
	Situación al 31.12		Variación	
	2019	2018	\$	%
Flujo neto de efectivo generado por las actividades operativas	10.158,3	15.225,7	(5.067,4)	(33%)
Flujo neto de efectivo utilizado en las actividades de inversión	(5.156,0)	(13.238,1)	8.082,1	(61%)
Flujo neto de efectivo utilizado en las actividades de financiación	(5.071,5)	(3.224,5)	(1.847,0)	57%
Disminución neta del efectivo y equivalentes de efectivo	(69,2)	(1.236,9)	1.167,7	(94%)
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del ejercicio	42,5	188,1	(145,7)	(77%)
Diferencia de cambio del efectivo y equivalentes de efectivo	438,6	239,9	198,8	83%
Resultados por exposición a la inflación efectivo y equivalentes de efectivo	(2,2)	851,3	(853,6)	(100%)
Disminución neta del efectivo y equivalentes de efectivo	(69,2)	(1.236,9)	1.167,7	(94%)
Efectivo y equivalentes de efectivo al cierre del ejercicio	409,6	42,5	367,2	865%

COMPARACIÓN DE VALORES NOMINALES Y EN MONEDA CONSTANTE

A continuación se detallan en moneda nominal y en moneda constante, los valores comparativos del estado de resultados:

	(en millones de ARS)			
	31/12/2019		31/12/2018	
	Moneda nominal	Moneda constante	Moneda nominal	Moneda constante
Ingresos por servicios	73.669,3	89.943,8	45.454,2	86.039,9
Compras de energía	(46.814,2)	(57.041,8)	(26.150,3)	(49.015,2)
Subtotal	26.855,1	32.902,0	19.303,9	37.024,7
Gastos de transmisión y distribución	(10.347,9)	(16.146,6)	(7.647,0)	(16.780,5)
Resultado bruto	16.507,2	16.755,4	11.656,8	20.244,2
Gastos operativos	(9.842,1)	(13.157,2)	(7.300,3)	(14.183,8)
Resultado operativo	6.665,1	3.598,1	4.356,6	6.060,5
Acuerdo de Regularización de obligaciones	13.403,1	17.094,8	-	-
Resultados financieros netos	(5.913,0)	(9.076,7)	(4.497,9)	(9.641,8)
RECPAM	-	11.191,8	-	13.076,4
Resultado antes de impuestos	14.155,2	22.808,0	(141,4)	9.495,1
Impuesto a las ganancias	(3.103,4)	(10.673,8)	13,1	(2.886,9)
Resultado integral del ejercicio	11.051,8	12.134,1	(128,2)	6.608,2

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

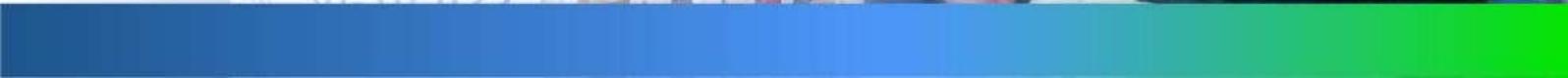
	2019	2018
Liquidez corriente	0,73	0,65
Activo corriente / Pasivo corriente		
Liquidez inmediata	0,65	0,59
Caja y bancos más créditos / Pasivo corriente		
Solvencia	0,98	0,67
Patrimonio / Pasivo total		
Inmovilización de activos	0,85	0,82
Activo no corriente / Activo total		
Razón del patrimonio al activo	0,50	0,40
Patrimonio neto / Activo total		
Rentabilidad antes de impuestos	0,49	0,23
Utilidad (pérdida) antes de impuestos / Patrimonio excluido el resultado del ejercicio		



CAPÍTULO

07

Sustentabilidad



SEGURIDAD INDUSTRIAL

En el primer trimestre del año 2019 reestructuramos nuestro organigrama, con la finalidad de enfocar a la Dirección Técnica hacia un rol de acompañamiento y definición de la “Estrategia Técnica” en función del proceso de transformación digital de negocio que **edenor** está ejecutando. Dentro de este marco, el área de Seguridad Industrial y Laboral pasó a formar parte de la Dirección de Recursos Humanos.

Hacia fines del año 2019 hemos superado satisfactoriamente la auditoría anual del IRAM, sobre la gestión de Seguridad Industrial lo que nos permitió mantener la Certificación bajo la norma OHSAS 18001 obtenida en el año 2005.

En lo que se refiere a los programas de gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, se actualizaron bajo los lineamientos de la nueva norma ISO 45001 versión 2018, con el objetivo de certificar la misma en el año 2020.

Para el logro de estos lineamientos, relacionados a Seguridad y Salud Ocupacional, hemos realizado diversas actividades cuyos resultados se vieron reflejadas en las mejoras porcentuales de los indicadores de accidentología de los últimos años.

A continuación, se detalla la tasa de frecuencia y de gravedad de accidentes de los últimos años:

Accidentología	2015	2016	2017	2018	2019
Tasa de frecuencia	45,29%	44,89%	32,51%	30,18%	21,52%
Tasa de gravedad	1,51%	1,78%	1,01%	1,14%	0,76%

SEGURIDAD PÚBLICA

En relación a este rubro se realizó con éxito la auditoría anual por parte del IRAM al Sistema de Seguridad Pública (SSP) según Resolución ENRE N° 421/11, logrando el mantenimiento de la certificación correspondiente.

En materia de accidentes de terceros, el 22% se produjo en instalaciones de terceros, tales como interior de viviendas o columnas de alumbrado público. Estos accidentes, si bien no están bajo responsabilidad de **edenor**, deben ser registrados e informados de acuerdo con los requisitos establecidos por el Ente regulador.

Del análisis de los accidentes registrados durante el año 2019 surge que el 60% de los mismos son motivados por actos de vandalismo y negligencia de terceros.

Por otra parte, continuamos realizando de manera periódica las reuniones con las empresas contratistas sobre seguridad pública, en las cuales se presentan los resultados de las inspecciones, el cumplimiento de objetivos, el análisis de los desvíos encontrados, los accidentes en vía pública ocurridos a su personal y presentando lineamientos de la capacitación que deben efectuar a sus trabajadores.

En cuanto a comunicación externa hemos iniciado encuentros con municipios sobre temas de seguridad pública.

Asimismo, se continuó informando sobre aspectos de seguridad pública y consejos a tener en cuenta ante alertas meteorológicas, utilizando para ello las redes sociales, aprovechadas, además, para realizar denuncias por peligros en la vía pública.

CALIDAD

Como pilar fundamental del Sistema de Gestión Integrado (SGI), todos los procesos se encuentran implementados y certificados por el estándar internacional de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015. Se comenzó con la implementación en el año 1999, en los procesos de lectura, facturación, cobros, abastecimiento y logística y, posteriormente, a partir del año 2005, se extendió a todos los procesos de **edenor**.

Durante el mes de octubre de 2019 se llevó a cabo con éxito la auditoría externa de mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado (SGI), ISO 9001, Sistemas de Gestión de la Calidad; ISO 14001, Sistemas de Gestión Ambiental, y OHSAS 18001, Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional. El ente certificador IRAM destacó como fortalezas el nivel técnico y compromiso con el servicio evidenciado en el personal técnico entrevistado, como así también la asignación de recursos tecnológicos y financieros para la mejora del servicio y la atención al cliente.

Los principales aspectos que se incluyeron como novedad en el Sistema de Gestión de Calidad (estándar ISO 9001:2015) fueron: enfoque al cliente; liderazgo; compromiso de las personas; enfoque por procesos; mejora; toma de decisiones basada en evidencia y gestión de las relaciones.

Con estos principios, se busca fomentar la cultura de la calidad entre las personas de nuestra organización para obtener su compromiso y participación.

El objetivo es lograr el involucramiento de las personas en el cumplimiento de la Política del Sistema de Gestión Integrado (SGI), el cual rige las acciones de nuestro Sistema y soporta la aplicación de nuestro Modelo de Competitividad y Sustentabilidad.

Paralelamente, se participó activamente en el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM); en la Sociedad Argentina Pro Mejoramiento Continuo (SAMECO), en comisiones de intercambio de experiencia de Calidad, Mejora Continua y Medio Ambiente; en la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ); en el Premio Nacional a la Calidad (PNC) y en el Instituto Profesional Argentino para la Calidad y la Excelencia (IPACE).

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD – REPORTE DE PACTO GLOBAL

Durante el año 2019 emitimos el sexto reporte de sustentabilidad el cual comprende el bienio 2017-2018. En el mismo, se da cuenta de las acciones, desafíos y objetivos en temas relacionados con el desarrollo económico, el cuidado del medio ambiente, la gestión de nuestros clientes y el desarrollo de nuestros empleados. Todos ellos alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible que promueven las Naciones Unidas.

En línea con nuestro compromiso con los diez principios del Pacto Global, hemos integrado la Comunicación del Progreso (COP) en el Reporte de Sustentabilidad.

Por primera vez se ha traducido el reporte al idioma inglés, demostrando un claro compromiso con todos nuestros “stakeholders” (partes interesadas).

El Reporte de Sustentabilidad se encuentra disponible en nuestra web oficial y en la red interna “**edenorcerca**”.

GESTIÓN AMBIENTAL

edenor se encuentra certificada bajo norma ISO 14.001:2015 desde el año 1999.

IMPACTO AMBIENTAL

En el año 2019, hemos obtenido la Declaración de Aptitud Ambiental que otorga el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible de la Provincia de Buenos Aires para determinados proyectos de obra desarrollados en ese distrito.

Además, teniendo como principal objetivo la búsqueda de la calidad de vida de nuestros clientes, se obtuvieron los Certificados de Habilitación Especial para cada uno de nuestros depósitos, asegurando la adecuada gestión en la manipulación y disposición final de residuos peligrosos. Dichos certificados fueron otorgados por el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible de la Provincia de Buenos Aires y por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación.

PROGRAMA DE MONITOREO

Realizamos mediciones de nivel sonoro y campo electromagnético en diversas instalaciones de **edenor**. Los resultados fueron positivos, cumpliendo holgadamente los límites exigidos por la reglamentación para el tipo de instalaciones evaluadas.

ACCIONES CON LA COMUNIDAD – PROYECTOS EDUCATIVOS

En el año 2019 se creó el área de Responsabilidad Social Empresaria (RSE), dentro de la Dirección de Recursos Humanos con el fin de potenciar e integrar todas las acciones que lleva adelante **edenor** en las comunidades donde estamos presentes, para lo cual desarrollamos el **Proyecto de inclusión eléctrica**, el **Programa Educativo “edenorchicos”** y el **Programa de becas y tutorías**.





Asimismo, continuamos con la 2° edición del “Programa de Prácticas Profesionalizantes” para jóvenes estudiantes de escuelas técnicas.

En la misma línea, también realizamos cuatro “Talleres de Primer Empleo” a becarios de la Fundación Pampa para brindarles herramientas y así enfrentar sus primeras entrevistas de empleo. Además, participamos en diversas jornadas solidarias y de intercambio con municipios del conurbano y de siete ferias de empleo con el fin de acercarnos a jóvenes estudiantes y generar una base de talento para futuras oportunidades laborales.

ENERGÍAS SUSTENTABLES

GENERACIÓN DISTRIBUIDA

En el año 2019 se reglamentó la Ley N° 27.424 “Régimen de Fomento a la Generación Distribuida de Energía Renovable Integrada a la Red Eléctrica Pública.” Dicha ley permite a los usuarios la instalación en su propiedad de sistemas de generación eléctrica de fuentes renovables para autoconsumo y la eventual venta de excedentes a la red de **edenor**.

Fuimos la primera distribuidora del país que conectó a un usuario-generador bajo la mencionada ley. Este primer usuario-generador instaló un equipo de generación fotovoltaica compuesto por doce paneles solares y doce microinversores, para un total de 3 kW de potencia pico.

A fin del año 2019 **edenor** registraba 22 usuarios-generadores.

PROYECTO TELEGESTIÓN TARIFA 3

Durante el año 2019 comenzamos la primera etapa de un plan de modernización de medidores de T3. Esta etapa consiste en el reemplazo de 1.000 medidores electrónicos convencionales a medidores inteligentes. Entre el año 2020 y el año 2022 se espera reemplazar la totalidad del universo de medidores de T3.

El medidor inteligente posee herramientas avanzadas para detección de fraude, manipulación, información en tiempo real de eventos de calidad de servicio y calidad de producto, y mayores capacidades para recopilar datos de variables eléctricas. Estos atributos permitirán una mejor planificación de red para brindar nuevos negocios y servicios de valor agregado a nuestros clientes.

En paralelo con el recambio de equipos, trabajamos en la puesta en marcha y vinculación de nuestro sistema comercial con el software de lectura de los nuevos medidores inteligentes.

MEDIDOR INTELIGENTE PARA CLIENTES ELECTRODEPENDIENTES

Continuando las gestiones para brindar una atención preferencial para clientes electrodependientes, comenzamos un plan piloto de instalación de medidores inteligentes en un conjunto reducido de casos, aproximadamente el 10 % del universo. En base a los resultados de este piloto, se espera cubrir todo el universo de electrodependientes, 1.400 clientes, con medidores inteligentes.

El principal objetivo del proyecto es aprovechar las funciones de aviso en tiempo real de eventos de calidad de servicio, falta y retorno del suministro, que brindan estos medidores.

MIDE TELEGESTIONADOS

En el año 2019 ampliamos la base de medidores inteligentes MIDE telegestionados, contando con 26.000 MIDE telegestionados distribuidos en 139 centros de transformación.

PROYECTO LAST GASP

Con el objetivo de lograr eficientizar la detección de falta de suministro y reposición del mismo en clientes sensibles, haciendo sinergia con los proyectos de implementación de medidores inteligentes, comenzamos el desarrollo de herramientas para lograr la alerta automática en este conjunto de clientes.

Los eventos de falta de suministro y retorno de suministro, que emiten los medidores en tiempo real, se monitorean en un portal de visualización específico desarrollado para nuestro Centro de Control.

Como próxima etapa, realizaremos la integración con el sistema de gestión de interrupciones.



CAPÍTULO

08

Propuesta del directorio



APROBACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

En cumplimiento de los términos del artículo 234 de la Ley General de Sociedades, informamos que los Estados Financieros correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019 serán sometidos a la aprobación de la próxima Asamblea de Accionistas.

ASIGNACIÓN DE RESULTADOS

En cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y dado que el resultado del ejercicio arrojó una ganancia de \$ 12.134,1 millones, sujeta a los ajustes previstos por la RG CNV 777 los que serán calculados e informados conforme los índices aplicables que se encuentren disponibles con anterioridad a la Asamblea de Accionistas, éste Directorio por unanimidad resuelve proponer a la Asamblea General de Accionistas destinar el resultado del ejercicio del siguiente modo: \$ 606,7 millones a la Reserva Legal y \$ 11.527,4 millones a la reserva facultativa con destino a futuras inversiones y otras necesidades.

AGRADECIMIENTOS

Finalmente, queremos agradecer a todos nuestros empleados que hacen de **edenor** la empresa de distribución de energía eléctrica más grande del país. A todos ellos, a nuestros accionistas, asesores, proveedores y principalmente a nuestros clientes, un gran agradecimiento por acompañarnos durante el año 2019.



Anexo I

Gobierno corporativo

edenor

Con el objetivo de fortalecer el Código como herramienta para incentivar una cultura de buena gobernanza, receptando los principios de gobierno corporativo OECD-G20 y las mejores prácticas internacionales, la Comisión Nacional de Valores dictó con fecha 19 de junio de 2019 la Resolución General N°797/19 mediante la cual se actualizó el Código de Gobierno Societario que presentan anualmente las entidades autorizadas a efectuar oferta pública de sus valores negociables. En este sentido, el Código incorpora contenido educativo que instruye a las compañías sobre el beneficio y la importancia de adoptar los principios y prácticas de buen gobierno societario, brindando orientaciones que justifican dichas prácticas y transmiten su sentido.

A) LA FUNCIÓN DEL DIRECTORIO

Principios

- I. La compañía debe ser liderada por un Directorio profesional y capacitado que será el encargado de sentar las bases necesarias para asegurar el éxito sostenible de la compañía. El Directorio es el guardián de la compañía y de los derechos de todos sus Accionistas.
- II. El Directorio deberá ser el encargado de determinar y promover la cultura y valores corporativos. En su actuación, el Directorio deberá garantizar la observancia de los más altos estándares de ética e integridad en función del mejor interés de la compañía.
- III. El Directorio deberá ser el encargado de asegurar una estrategia inspirada en la visión y misión de la compañía, que se encuentre alineada a los valores y la cultura de la misma. El Directorio deberá involucrarse constructivamente con la gerencia para asegurar el correcto desarrollo, ejecución, monitoreo y modificación de la estrategia de la compañía.
- IV. El Directorio ejercerá control y supervisión permanente de la gestión de la compañía, asegurando que la gerencia tome acciones dirigidas a la implementación de la estrategia y al plan de negocios aprobado por el directorio.
- V. El Directorio deberá contar con mecanismos y políticas necesarias para ejercer su función y la de cada uno de sus miembros de forma eficiente y efectiva.

1. El Directorio genera una cultura ética de trabajo y establece la visión, misión y valores de la compañía.

La Emisora cumple con los principios y aplica la práctica recomendada. Al respecto, el Directorio asume la administración de manera diligente y prudente supervisando permanentemente la gestión de la compañía. El Directorio está integrado por miembros profesionales y capacitados para sentar las bases necesarias para asegurar el éxito sostenible de la compañía. En tal sentido, garantiza los más altos estándares de ética e integridad asegurando la visión, misión y estrategia de la compañía.

La Compañía cuenta con un Programa de Integridad en los términos establecidos en la Ley N° 27.401 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y los lineamientos emitidos al respecto por la Oficina Anticorrupción, compuesto por el conjunto de mecanismos y procedimientos internos de promoción de la integridad, supervisión y control, orientados a prevenir, detectar y corregir irregularidades y actos ilícitos.

En ese marco y en línea con las políticas de buen gobierno corporativo, el Directorio aprueba el Código de Ética, de aplicación a todos sus empleados, miembros del Directorio, Comisión Fiscalizadora, contratistas, subcontratistas y proveedores, con el objeto de establecer las pautas generales que deben regir la conducta de la Compañía y de todos sus empleados en el cumplimiento de sus funciones y en sus relaciones comerciales y profesionales. Cualquier modificación del Código, así como cualquier dispensa o excepción al cumplimiento de sus disposiciones, debe ser aprobada por el Directorio. Asimismo, el Directorio cuenta con un Reglamento Interno que tiene por objeto definir sus facultades y responsabilidades. Los directores deben desempeñar su cargo con la debida diligencia, cuidado y reserva y en un todo de acuerdo con las normas de la Ley de Sociedades N° 19.550 y sus modificatorias, las Normas de la Comisión Nacional de Valores y aquéllas de los mercados en los que coticen los valores negociables de la Sociedad, contribuyendo a fomentar la transparencia y velando siempre por preservar los mejores intereses para **edenor** y sus accionistas en su conjunto.

- 2. El Directorio fija la estrategia general de la compañía y aprueba el plan estratégico que desarrolla la gerencia. Al hacerlo, el Directorio tiene en consideración factores ambientales, sociales y de gobierno societario. El Directorio supervisa su implementación mediante la utilización de indicadores clave de desempeño y teniendo en consideración el mejor interés de la compañía y todos sus accionistas.**

La Emisora aplica la práctica recomendada en cuanto el Directorio es el encargado de llevar a cabo la administración de los negocios, formular y aprobar las políticas y estrategias generales de la Sociedad, así como los objetivos de gestión y presupuestos anuales, todo ello teniendo en consideración las circunstancias particulares de la Sociedad y los factores ambientales, sociales y de gobierno societario.

El Directorio se reúne periódicamente, participando activamente y con un alto grado de involucramiento en la administración de la Emisora. Asimismo, aprueba en forma anual el presupuesto de inversiones y el presupuesto financiero, brindando a lo largo de cada ejercicio un detalle del grado de cumplimiento de estos.

Con el fin de que el Directorio ejerza control y supervisión permanente de la gestión de la compañía, en las reuniones de Directorio el Director de Finanzas y Control presenta un resumen del Informe de Gestión mensual, donde se exhibe el estado de resultados del y acumulado en forma comparativa con el ejercicio anterior y el estado de flujo de efectivo.

Dicha información se complementa con los reportes periódicos que realiza la Gerencia sobre el cumplimiento, desvíos y/o ajustes tanto del presupuesto anual como así también del plan de negocios de la Emisora, analizando su evolución y proponiendo ajustes teniendo en consideración las circunstancias particulares de la Sociedad. De ese modo, el Directorio asegura que la gerencia tome acciones dirigidas a la implementación de la estrategia y al plan de negocios.

3. El Directorio supervisa a la gerencia y asegura que ésta desarrolle, implemente y mantenga un sistema adecuado de control interno con líneas de reporte claras.

La Emisora aplica la práctica recomendada. Al respecto, cuenta con normas y políticas referidas al sistema de control interno. El sistema de control interno se construye fijando puntos estratégicos de cumplimiento y estableciendo mecanismos de detección de desvíos a fin de evaluarlos y corregirlos, respetando y cumpliendo con el marco legal, las reglas de gobierno societario, códigos y políticas a las cuales está sujeta la entidad.

El Directorio fija los objetivos y políticas, y es el que provee y aprueba las normas.

De ese modo, la emisora cuenta con una norma sobre análisis de riesgo que describe el proceso de administración de los riesgos estratégicos y de fraude, como así también la metodología utilizada para su identificación y actualización periódica.

Adicionalmente, posee una Política referida al sistema de control interno, que describe los diversos componentes de su sistema de control y las responsabilidades para su adecuado funcionamiento.

La Emisora ha seleccionado como marco de referencia el establecido en el documento “Control Interno – Un marco integrado” emitido por el Comité de Organizaciones Patrocinantes de la Comisión Treadway (Informe COSO).

El control interno es un aspecto estratégico de la dirección, un conjunto coordinado de métodos y medidas adoptados para promover la eficiencia y efectividad operativa y alentar la adhesión a las políticas emanadas de la dirección.

Por último, la Emisora cuenta con una Política con relación a la prevención de fraudes que facilita la denuncia de presuntas irregularidades dentro de la misma.

Si bien el control interno es responsabilidad de todos y cada uno de los integrantes de la organización, todas las normativas mencionadas cuentan con la supervisión de la Presidencia y Dirección General y son aprobadas por el Comité de Auditoría.

4. El Directorio diseña las estructuras y prácticas de gobierno societario, designa al responsable de su implementación, monitorea la efectividad de las mismas y sugiere cambios en caso de ser necesarios.

El Directorio aprueba el Código de Gobierno Societario junto con la Memoria de cada año. Es confeccionado conforme la normativa vigente y adopta las estructuras y prácticas societarias sugeridas por la CNV, la Securities and Exchange Commission (SEC) y los mercados autorregulados en donde cotiza sus títulos valores. Asimismo, el Directorio aprueba las distintas políticas de gobierno societario que son aplicables a toda la Compañía. En este sentido, el Directorio ha aprobado las siguientes políticas: de Mejores Prácticas Bursátiles, de Operaciones con Partes Relacionadas, entre otras.

En la forma descripta, la Emisora aplica la práctica recomendada.

5. Los miembros del Directorio tienen suficiente tiempo para ejercer sus funciones de forma profesional y eficiente. El Directorio y sus comités tienen reglas claras y formalizadas para su funcionamiento y organización, las cuales son divulgadas a través de la página web de la compañía.

La Emisora aplica la práctica recomendada dado que, cada miembro del Directorio desempeña su cargo con la debida diligencia, cuidado y reserva y en un todo de acuerdo con las normas de la Ley de Sociedades N° 19.550 y sus modificatorias, las Normas de la Comisión Nacional de Valores y aquellas normas de los mercados en los que coticen los valores negociables de la Sociedad.

El Directorio de **edenor** cuenta con un Reglamento Interno que describe el ejercicio del cargo como director individual y del Directorio en su conjunto, detallando la periodicidad de las reuniones, la forma de convocatoria y el mecanismo de asistencia a la misma.

El cargo de director es personal e indelegable, y deberá velar siempre por los mejores intereses para **edenor** y sus accionistas en su conjunto. Los directores que sean designados por primera vez son instruidos sobre sus facultades, responsabilidades, los reglamentos y políticas internas, las características del negocio, el mercado en el que actúa y las normas sobre funcionamiento de los órganos de la Emisora.

Los miembros del Directorio se encuentran obligados a guardar reserva respecto de los negocios de la Sociedad y de la información de **edenor** a la que tengan acceso, y a cumplir puntualmente con las normas, reglamentos y políticas de la Sociedad para, de ese modo, ejercer sus funciones de forma profesional y eficiente.

Con relación a los Comités, son el ámbito a través del cual diversos miembros del Directorio toman contacto directo con distintas problemáticas y controlan la efectiva aplicación de los objetivos estratégicos y los lineamientos societarios.

Cada comité cuenta con su propio reglamento que regula su funcionamiento. Es dependiente del Directorio de **edenor**. Las funciones de supervisión, informe, asesoramiento y propuesta surgen del reglamento y de la legislación y reglamentación vigente.

Asimismo, los directores participantes se nutren de la información sobre la gestión cotidiana, recomendando eventualmente nuevas políticas o ajustes a las vigentes.

B) LA PRESIDENCIA EN EL DIRECTORIO Y LA SECRETARÍA CORPORATIVA

Principios

VI. El Presidente del Directorio es el encargado de velar por el cumplimiento efectivo de las funciones del Directorio y de liderar a sus miembros. Deberá generar una dinámica positiva de trabajo y promover la participación constructiva de sus miembros, así como garantizar que los miembros cuenten con los elementos e información necesaria para la toma de decisiones. Ello también aplica a los Presidentes de cada comité del Directorio en cuanto a la labor que les corresponde.

VII. El Presidente del Directorio deberá liderar procesos y establecer estructuras buscando el compromiso, objetividad y competencia de los miembros del Directorio, así como el mejor funcionamiento del órgano en su conjunto y su evolución conforme a las necesidades de la compañía.

VIII. El Presidente del Directorio deberá velar por que el Directorio en su totalidad esté involucrado y sea responsable por la sucesión del Director General.

- 6. El Presidente del Directorio es responsable de la buena organización de las reuniones del Directorio, prepara el orden del día asegurando la colaboración de los demás miembros y asegura que estos reciban los materiales necesarios con tiempo suficiente para participar de manera eficiente e informada en las reuniones. Los Presidentes de los comités tienen las mismas responsabilidades para sus reuniones.**

La Emisora aplica la práctica recomendada, al respecto, el Presidente del Directorio, junto con la Secretaría Corporativa a cargo de la Gerencia de Asuntos Legales, vela por el cumplimiento efectivo de las funciones del Directorio y la participación de todos sus miembros en la toma de decisiones.

La Sociedad garantiza la disponibilidad de información relevante en forma segura, simétrica y con antelación suficiente para la toma de decisiones del Directorio, según lo previsto por la normativa vigente, su Estatuto Social y el Reglamento del Directorio.

A tal efecto, las reuniones son convocadas dentro de los plazos legales previstos con la anticipación suficiente vía correo electrónico, en línea con la Política de Edenor “Papel Cero”, adjuntando al Orden del Día de la reunión, la información y documentación correspondiente a cada uno de los puntos a tratarse, a efectos de poder ser debidamente analizados por todos los miembros del Directorio con anterioridad a la reunión

Asimismo, tanto el Presidente del Directorio como la Secretaría se encuentran a disposición para atender todas las consultas y/o necesidades que los Directores y/o Síndicos pudieran tener en ejercicio de sus funciones, ya sea a través de consultas vía correo electrónico, telefónicas, concertación de reuniones y/o preparación de informes.

Por su parte, en caso de corresponder, participan de las reuniones de Directorio los Directores Ejecutivos a cargo de las distintas áreas, a efectos de realizar la pertinente presentación sobre los temas objeto de la reunión y evacuar las consultas que pudieran surgir.

7. El Presidente del Directorio vela por el correcto funcionamiento interno del Directorio mediante la implementación de procesos formales de evaluación anual.

La Emisora aplica la práctica recomendada dado que el Presidente del Directorio vela por el correcto funcionamiento del Directorio y por la implementación de procesos formales para su evaluación. De ese modo, su desempeño en la administración y dirección de la sociedad es evaluado mediante la aprobación de la gestión desarrollada de cada uno de los directores que actuaron en el ejercicio finalizado.

La evaluación de la gestión del Directorio es facultad de la Asamblea General de Accionistas cada año, de acuerdo con lo previsto en la Ley General de Sociedades.

Los miembros del Directorio cumplen con las disposiciones previstas por el Estatuto y en su Reglamento interno. Asimismo, todas las resoluciones del Directorio quedan plasmadas en el libro de actas de dicho órgano y dan cuenta de su desempeño. En ese sentido, la última Asamblea que aprobó la gestión de los Directores fue celebrada con fecha 24 de abril del 2019 y la evaluación de la gestión del Directorio correspondiente al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2019 será considerada por la próxima asamblea general de accionistas a convocarse oportunamente.

8. El Presidente genera un espacio de trabajo positivo y constructivo para todos los miembros del Directorio y asegura que reciban capacitación continua para mantenerse actualizados y poder cumplir correctamente sus funciones.

La Emisora aplica la práctica recomendada. El Presidente del Directorio junto con la Secretaría Corporativa incluye en el Orden del Día de las reuniones de Directorio los temas de interés para mantener a los miembros del Directorio continuamente informados y actualizados para cumplir correctamente con sus funciones. En ese sentido a lo largo del año se han realizado actualizaciones respecto de la normativa de interés y en el mes de diciembre se dictó una capacitación a los miembros del Directorio y gerentes de primera línea sobre el Programa de Integridad, en el marco de la Ley de Responsabilidad Penal Empresaria N°27.401 y los lineamientos emitidos por la Oficina Anticorrupción, a efectos de focalizar en la concientización en los distintos niveles de la Compañía con el contenido y alcances de dicho Programa. Asimismo, el Plan Anual del Comité de Auditoría incluye un Plan de Capacitación para los Directores miembros de dicho Comité.

Por otra parte, con relación a los Directores que ejercen funciones ejecutivas, la Emisora, a través de la Dirección de Recursos Humanos, desarrolla planes de capacitación a lo largo del ejercicio de acuerdo con las necesidades que así lo vayan exigiendo. Regularmente son convocados a protagonizar experiencias formativas vinculadas a sus funciones y otros requerimientos empresariales. La Emisora cuenta con un plan anual de capacitación que tiene como objetivo apoyar el desarrollo profesional y para facilitar la atracción, el desarrollo y la retención de sus recursos humanos, además de estar orientado a dar respuesta a las necesidades técnico-funcionales detectadas en el relevamiento anual. El Plan de Capacitación contempla actividades y temáticas destinadas a desarrollar un espacio de trabajo positivo y constructivo para todos los miembros del Directorio, tanto para tareas operativas como de gestión. De ese modo reciben capacitación continua para mantenerse actualizados y poder cumplir correctamente sus funciones. Dichas actividades se dictan a través de curso internos o externos en diferentes instituciones educativas y organismos reconocidos en el mercado.

9. La Secretaría Corporativa apoya al Presidente del Directorio en la administración efectiva del Directorio y colabora en la comunicación entre accionistas, Directorio y gerencia.

La Emisora aplica la práctica recomendada, la Gerencia de Asuntos Legales actúa como Secretaría Corporativa. Es el soporte y apoyo del Presidente del Directorio en el desarrollo de sus funciones y vela por el buen funcionamiento de las reuniones del Directorio y de la Asamblea de Accionistas. Se ocupa de proporcionar a los miembros del Directorio y los accionistas la información que resultare necesaria, supervisar el adecuado registro de la documentación social, asistir al Presidente del Directorio en la preparación y cumplimiento del Orden del Día en las reuniones del Directorio y la Asamblea de Accionistas, distribuir a los Directores toda la información relevante concerniente a la celebración del Directorio y la documentación a ser considerada en la misma, y reflejar debidamente en los libros de actas el desarrollo de las reuniones del órgano de administración. De ese modo, por intermedio de la Gerencia de Asuntos Legales, se cuida la legalidad formal y material de las actuaciones del Directorio.

10. El Presidente del Directorio asegura la participación de todos sus miembros en el desarrollo y aprobación de un plan de sucesión para el Director general de la compañía.

Si bien no existe un plan específico que regule su línea sucesora, la Emisora cumple con los principios y aplica la práctica recomendada dado que el Reglamento del Comité Ejecutivo de la Sociedad, integrado por miembros del Directorio, establece entre sus facultades la de aprobar el organigrama de la Sociedad en los niveles de directores ejecutivos. Asimismo, la Dirección de Recursos Humanos es la encargada de asignar las responsabilidades, diagramar los planes de sucesión y la programación de sus competencias y capacitación de los principales ejecutivos, incluido el Director General sin considerar necesario, en la actualidad, un plan de sucesión.

C) COMPOSICIÓN, NOMINACIÓN Y SUCESIÓN DEL DIRECTORIO

Principios

IX. El Directorio deberá contar con niveles adecuados de independencia y diversidad que le permitan tomar decisiones en pos del mejor interés de la compañía, evitando el pensamiento de grupo y la toma de decisiones por individuos o grupos dominantes dentro del Directorio.

X. El Directorio deberá asegurar que la compañía cuenta con procedimientos formales para la propuesta y nominación de candidatos para ocupar cargos en el Directorio en el marco de un plan de sucesión.

11. El Directorio tiene al menos dos miembros que poseen el carácter de independientes de acuerdo con los criterios vigentes establecidos por la Comisión Nacional de Valores.

La Emisora aplica la práctica recomendada dado que el Directorio cuenta con niveles adecuados de independencia y diversidad en concordancia con el estatuto de la Emisora, los criterios establecidos por las normas de la CNV y la normativa aplicable.

El Directorio está compuesto por doce Directores titulares y hasta doce Directores suplentes designados por la Asamblea de Accionistas. Once Directores titulares son externos, es decir no son empleados de la Compañía, y siete de ellos además revisten la condición de independientes.

El Directorio considera que cuenta con la cantidad de miembros adecuada para un correcto desempeño de sus funciones acorde con la complejidad de la Sociedad y la envergadura de los negocios desarrollados por la misma que le permiten tomar decisiones en pos del mejor interés de la compañía.

Asimismo, el estatuto establece que mientras la Emisora haga oferta pública de sus acciones, deberá contar con un Comité de Auditoría integrado, al menos, por la mayoría de sus miembros con carácter de independientes. El mismo criterio se encuentra reflejado en el artículo I del Reglamento Interno del Comité de Auditoría, y de igual modo, la Emisora se encuentra sujeta al cumplimiento de la Ley Sarbanes-Oxley la cual impone que la totalidad de los miembros de su Comité de Auditoría deben revestir la condición de independientes. En este sentido, el Comité de Auditoría cuenta con todos sus miembros con carácter de independientes.

12. La compañía cuenta con un Comité de Nominaciones que está compuesto por al menos tres (3) miembros y es presidido por un director independiente. De presidir el Comité de Nominaciones, el Presidente del Directorio se abstendrá de participar frente al tratamiento de la designación de su propio sucesor.

Si bien la Emisora no cuenta con un Comité de Nominaciones, cumple con los principios del modo que se describe a continuación.

La Emisora entiende que la práctica recomendada no aplica ya que los accionistas en la Asamblea General Ordinaria designan a los directores, contando para ello con la propuesta emitida por el Directorio el cual asegura que se fijen los lineamientos generales de independencia y que la nominación de los candidatos garantice una mayor eficacia y transparencia en el cumplimiento de sus funciones.

Asimismo, es importante destacar que, Edenor posee dos accionistas que reúnen más del 75% del capital social y designan la totalidad de los miembros del Directorio, todo ello en concordancia con lo dispuesto en la normativa vigente y en concordancia con los límites establecidos en el Estatuto Social. Previo a la Asamblea

13. El Directorio, a través del Comité de Nominaciones, desarrolla un plan de sucesión para sus miembros que guía el proceso de preselección de candidatos para ocupar vacantes y tiene en consideración las recomendaciones no vinculantes realizadas por sus miembros, el Director General y los Accionistas.

La Emisora cumple con los principios y si bien no cuenta con un Comité de Nominaciones, aplica la práctica recomendada, dado que el propio Directorio al momento de emitir su propuesta para la designación de autoridades, tiene en cuenta los requisitos establecidos por el Estatuto y la normativa vigente, y evalúa los CV de los Directores propuestos de modo de asegurar los más altos estándares de calidad. En ese sentido, hace hincapié en promover una composición que cuente con una combinación de experiencias y capacidades alineadas a las necesidades de la Compañía.

Por otra parte, el Comité Ejecutivo, integrado por miembros del Directorio, aprueba el organigrama de la Emisora con relación a la línea sucesora de gerentes y sus respectivas modificaciones, las cuales son informadas oportunamente al Directorio en base a los requerimientos del puesto de que se trate. Los directores ejecutivos de las áreas y el responsable a cargo de la Dirección de Recursos Humanos son los encargados de asignar las responsabilidades de los gerentes de primera línea, los planes de sucesión y la programación de sus competencias, y tienen en cuenta las recomendaciones no vinculantes realizadas por el Comité Ejecutivo, el Director General y los Accionistas.

14. El Directorio implementa un programa de orientación para sus nuevos miembros electos.

La Emisora aplica la práctica recomendada, al respecto, el Reglamento del Directorio dispone que los Directores que son designados por primera vez sean instruidos sobre sus facultades, responsabilidades, los reglamentos y políticas internas, las características del negocio, el mercado en el que actúan y las normas sobre funcionamiento de los órganos de la Empresa.

La inducción está a cargo del Director General, pudiendo contar con la concurrencia de otros gerentes de la Sociedad. El proceso de inducción se inicia con una reunión con los Directores elegidos por primera vez durante los siguientes 30 días de su designación y se complementa con la entrega de material y documentación sobre la Emisora, así como con reuniones con otros gerentes relevantes con el objetivo de que evacuen todas sus dudas y se interioricen en el negocio de la Sociedad.

D) REMUNERACIÓN

Principios

XI. El Directorio deberá generar incentivos a través de la remuneración para alinear a la gerencia - liderada por el Director General- y al mismo Directorio con los intereses de largo plazo de la compañía, de manera tal que todos los directores cumplan con sus obligaciones respecto a todos sus accionistas de forma equitativa.

15. La compañía cuenta con un Comité de Remuneraciones que está compuesto por al menos tres (3) miembros. Los miembros son en su totalidad independientes o no ejecutivos.

Si bien la Emisora no cuenta con un Comité de Remuneraciones específico, cumple con el principio y aplica la práctica recomendada en la forma que se describe a continuación. Al respecto, la Asamblea de fecha 18 de abril de 2017 aprobó la creación de un plan de incentivo a largo plazo a favor del personal dependiente de Edenor en los términos del artículo 67 de la Ley de Mercado de Capitales. Su implementación, administración y ejecución corresponde al Comité de Implementación, integrado por tres miembros del Comité Ejecutivo y del Directorio de la Sociedad, el cual es el encargado de generar los incentivos para alinear a todos los alcanzados.

En ese marco se han creado diferentes programas de incentivos a sus ejecutivos, a fin de alinearlos a los objetivos de la Compañía e incentivar a que los mismos cumplan con sus obligaciones de forma equitativa. Junto con la dirección de Recursos Humanos y la Dirección General, aprueben de forma integrada y coordinada el proceso de fijación de las remuneraciones por medio del cual, de forma anual, todos los empleados, incluyendo Gerentes, son evaluados en relación con el desempeño de sus funciones. La Emisora ha establecido un esquema de remuneración fija y variable que se encuentra asociada al cumplimiento de objetivos previamente pautados y el grado de cumplimiento de estos.

Por otra parte, la remuneración de los miembros del Directorio es aprobada anualmente por los accionistas en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, para lo cual cuentan con la opinión previa del Comité de Auditoría de la Sociedad, integrado en su totalidad por Directores Independientes.

16. El Directorio, a través del Comité de Remuneraciones, establece una política de remuneración para el Director General y miembros del Directorio.

La emisora cumple con el principio y aplica la práctica recomendada conforme se describe a continuación. El Comité de Auditoría, en cumplimiento de sus responsabilidades y conforme se establece en el Artículo 5° de su Reglamento, opina sobre la razonabilidad de las propuestas de honorarios y de planes de opciones sobre acciones de los directores y administradores de la Sociedad que formule el Directorio, entre otras responsabilidades.

El Comité procurará garantizar que dichos honorarios sean por montos análogos a los de otras personas en puestos similares en empresas del país, teniendo en cuenta diversos factores tales como la situación patrimonial general y los resultados de las operaciones de la emisora. A tal fin, puede realizar, por sí o a través de sus asesores, consultas con expertos en materia de remuneración.

Con relación a la remuneración del Director General, al tratarse de una parte relacionada, es aprobada por el Directorio de la sociedad con la opinión previa del Comité de Auditoría.

E) AMBIENTE DE CONTROL

Principios

XII. El Directorio debe asegurar la existencia de un ambiente de control, compuesto por controles internos desarrollados por la gerencia, la auditoría interna, la gestión de riesgos, el cumplimiento regulatorio y la auditoría externa, que establezca las líneas de defensa necesarias para asegurar la integridad en las operaciones de la compañía y de sus reportes financieros.

XIII. El Directorio deberá asegurar la existencia de un sistema de gestión integral de riesgos que permita a la gerencia y el Directorio dirigir eficientemente a la compañía hacia sus objetivos estratégicos.

XIV. El Directorio deberá asegurar la existencia de una persona o departamento (según el tamaño y complejidad del negocio, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos a los cuales se enfrenta) encargado de la auditoría interna de la compañía. Esta auditoría para evaluar y auditar los controles internos, los procesos de gobierno societario y la gestión de riesgo de la compañía, debe ser independiente y objetiva y tener sus líneas de reporte claramente establecidas.

XV. El Comité de Auditoría del Directorio estará compuesto por miembros calificados y experimentados, y deberá cumplir con sus funciones de forma transparente e independiente.

XVI. El Directorio deberá establecer procedimientos adecuados para velar por la actuación independiente y efectiva de los Auditores Externos.

- 17. El Directorio determina el apetito de riesgo de la compañía y además supervisa y garantiza la existencia de un sistema integral de gestión de riesgos que identifique, evalúe, decida el curso de acción y monitoree los riesgos a los que se enfrenta la compañía, incluyendo -entre otros- los riesgos medioambientales, sociales y aquellos inherentes al negocio en el corto y largo plazo.**

La Emisora aplica la presente práctica recomendada. La gestión de riesgos está a cargo de la Gerencia de Auditoría Interna, que brinda apoyo al equipo de dirección para mantener actualizada la matriz de riesgos estratégicos y de fraude, colaborando con la identificación y evaluación de riesgos. En el organigrama de la Compañía depende del Director General y reporta al Comité de Auditoría, a quien somete para su aprobación su plan de trabajo, el avance de los trabajos realizados trimestralmente en el marco del programa de prevención de fraude, y el mapa de riesgo de fraude.

Edenor cuenta con una política de gestión de riesgos que asegura la existencia de un control y que establece los lineamientos necesarios para asegurar la integridad en las operaciones de la compañía. Adicionalmente, posee una Política referida al sistema de control interno, que describe los diversos componentes de su sistema de control y las responsabilidades para su adecuado funcionamiento. La Emisora ha seleccionado como marco de referencia el establecido en el documento “Control Interno – Un marco integrado” emitido por el Comité de Organizaciones Patrocinantes de la Comisión Treadway (Informe COSO).

Por otra parte, una vez al año o cada vez que alguna circunstancia lo torne necesario, la gerencia de Auditoría Interna presenta el mapa de gestión de riesgos y resultados de gestión al Directorio. Asimismo, la Emisora expone en sus Estados Financieros los riesgos de acuerdo con lo que establecen las Normas Internacionales de Información Financiera. En sus notas a los Estados Financieros Edenor expone la “Administración de Riesgos Financieros” en las que se detallan los riesgos asociados, expresando en cada caso la postura adoptada. De igual modo, realiza un análisis detallado de los mismos en el reporte anual que se presenta ante la SEC a través del formulario 20F.

En relación con la prevención de fraudes, la Emisora cuenta con una Política para facilitar la denuncia de presuntas irregularidades dentro de la misma.

Al respecto, el Comité de Auditoría, en cumplimiento de sus responsabilidades y conforme se establece en el Artículo 5° de su reglamento, supervisa la aplicación de las políticas en materia de información sobre la gestión de riesgos de la sociedad, informando sobre ello en su informe anual. El Comité se encuentra compuesto por miembros experimentados y calificados para auditar y evaluar los riesgos a los que se enfrenta la compañía, los controles internos y los procesos de gobierno societario para dirigir de forma competente a la compañía hacia sus objetivos.

Las políticas de gestión integral de riesgos son actualizadas permanentemente conforme a las recomendaciones y metodologías reconocidas en la materia. En cumplimiento de las regulaciones vigentes, la Gerencia ha seleccionado como marco los criterios establecidos en el documento “Enterprise Risk Management – Integrated Framework (Gestión de Riesgos Empresariales) – Un marco integrado” Emitido por el Comité de Organizaciones Patrocinantes de la Comisión Treadway (Informe COSO - Committee of sponsoring organizations of the Treadway Commission).

18. El Directorio monitorea y revisa la efectividad de la auditoría interna independiente y garantiza los recursos para la implementación de un plan anual de auditoría en base a riesgos y una línea de reporte directa al Comité de Auditoría.

La Emisora aplica la práctica recomendada dado que la Gerencia de Auditoría Interna depende directamente del Comité de Auditoría, y reporta administrativamente al Presidente y Director General. A principios de cada ejercicio, Auditoría Interna debe someter la propuesta del plan anual de auditoría al Presidente y Director General para luego presentarla al Comité de Auditoría a los efectos de su evaluación y aprobación. En forma trimestral Auditoría Interna realiza el seguimiento del cumplimiento del plan anual y presenta un informe de avance al Comité de Auditoría, al Presidente y Director General. Dicho informe contiene un resumen de los trabajos efectuados y los principales hallazgos.

Por su parte, anualmente el Comité de Auditoría evalúa el grado de independencia y el desempeño de Auditoría Interna en los temas de su competencia, dando cuenta de su evaluación en el Informe anual, asimismo, una vez al año o cada vez que alguna circunstancia lo torne necesario, la gerencia de Auditoría Interna presenta el mapa de gestión de riesgos y resultados de gestión al Directorio.

De ese modo el Directorio monitorea y revisa la efectividad de la auditoría interna y garantiza los recursos para la implementación de un plan anual en base a riesgos y una línea de reporte directa al Comité de Auditoría.

Auditoría interna realiza su trabajo de acuerdo a las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna emitidas por el Institute of Internal Auditors (IIA).

Según la “Norma General de Auditoría Interna” la misión de la Gerencia de Auditoría Interna es mejorar y proteger el valor de la organización proporcionando aseguramiento, asesoría y análisis en base a riesgos.

19. El auditor interno o los miembros del departamento de auditoría interna son independientes y altamente capacitados.

La Emisora cumple con los principios y aplica la práctica recomendada dado que, tal como se mencionó en la práctica anterior, la Gerencia de Auditoría Interna depende directamente del Comité de Auditoría, y reporta administrativamente al Presidente y Director General. De ese modo, la actividad de Auditoría Interna es independiente y objetiva, de aseguramiento y consultoría, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización. Ayuda a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Por otra parte, los miembros del departamento de auditoría interna, cuentan con Políticas y Normas que fijan los parámetros para realizar su trabajo con la objetividad y transparencia requerida.

Sus normas aplican a todas las actividades realizadas por el equipo de Auditoría Interna y son de cumplimiento obligatorio para sus miembros.

Los auditores internos aplican el conocimiento, aptitudes y experiencia necesarios para desempeñar los servicios de auditoría interna. Por ello, los integrantes del equipo de auditoría interna:

-Participarán sólo en aquellos servicios para los cuales tengan los suficientes conocimientos, aptitudes y experiencia.

-Se esforzarán por mejorar en forma continua sus habilidades y la efectividad y calidad de sus servicios.

La misión de la Gerencia de Auditoría Interna es mejorar y proteger el valor de la organización proporcionando aseguramiento, asesoría y análisis en base a riesgos.

20. El Directorio tiene un Comité de Auditoría que actúa en base a un reglamento. El comité está compuesto en su mayoría y presidido por directores independientes y no incluye al Director General. La mayoría de sus miembros tiene experiencia profesional en áreas financieras y contables.

La Emisora aplica la práctica recomendada dado que cuenta con un Comité de Auditoría que actúa en base a su reglamento, el cual establece sus funciones y principales normas de funcionamiento. Se encuentra conformado totalmente por Directores independientes en cumplimiento con las normas de la CNV y de la normativa estadounidense, la cual incluye la Ley Sarbanes-Oxley y demás disposiciones requeridas por la SEC a las emisoras extranjeras que cotizan en la NYSE.

Entre sus principales funciones podemos destacar las siguientes: (i) Supervisar el funcionamiento de los sistemas de control interno y del sistema administrativo-contable, y de toda la información financiera o de otros hechos significativos que sean presentados a las autoridades de contralor en cumplimiento del régimen informativo aplicable; (ii) Opinar respecto de la propuesta del directorio para la designación de los auditores externos a contratar por la sociedad y velar por su independencia; (iii) Revisar los planes de los auditores externos, supervisar y evaluar su desempeño y emitir una opinión al respecto en ocasión de la presentación y publicación de los estados contables anuales; (iv) Supervisar la aplicación de las políticas en materia de información sobre la gestión de riesgos de la Sociedad; (v) Proporcionar al mercado información completa respecto de las operaciones en las cuales exista conflicto de intereses con integrantes de los órganos sociales o accionistas controlantes; (vi) Opinar sobre la razonabilidad de las propuestas de honorarios y de planes de opciones sobre acciones de los directores y administradores de la Sociedad que formule el Directorio; (vii) Opinar sobre el cumplimiento de las exigencias legales y sobre la razonabilidad de las condiciones de emisión de acciones o valores convertibles en acciones, en caso de aumento de capital con exclusión o limitación del derecho de preferencia; (viii) Emitir opinión fundada respecto de operaciones con partes relacionadas en los casos establecidos en la Ley; y (ix) Brindar cuanto informe, opinión, o dictamen exija la reglamentación vigente, con el alcance y periodicidad que fije la misma y sus eventuales modificaciones; entre otras.

El Directorio al elegir a los integrantes del Comité de Auditoría evalúa la experiencia profesional junto con los factores de independencia, habilidades, conocimiento del negocio de la empresa y la industria, entre otros, a fin de que cumplan con sus funciones de forma transparente e independiente.

El Comité se encuentra compuesto por miembros experimentados y calificados para auditar y evaluar los riesgos a los que se enfrenta la compañía, los controles internos y los procesos de gobierno societario para dirigir de forma competente a la compañía hacia sus objetivos.

21. El Directorio, con opinión del Comité de Auditoría, aprueba una política de selección y monitoreo de auditores externos en la que se determinan los indicadores que se deben considerar al realizar la recomendación a la asamblea de Accionistas sobre la conservación o sustitución del auditor externo.

El Comité de Auditoría en su informe anual, en ocasión de la presentación y publicación de los EEFF anuales, evalúa la independencia, el planeamiento y el desempeño del auditor externo bajo parámetros objetivos y emite una opinión fundada al respecto.

De ese modo, se determinan los indicadores para realizar la recomendación a la Asamblea de Accionistas sobre la conservación o sustitución del auditor externo.

Asimismo, a lo largo del ejercicio, el Comité mantiene reuniones con los auditores externos al menos en forma trimestral en oportunidad de la revisión de los EEFF trimestrales de Edenor y en aquellas oportunidades que lo considere necesario.

Por lo anteriormente expuesto, la Emisora cumple con los principios y aplica la presente práctica recomendada.

F) ÉTICA, INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO

Principios

XVII. El Directorio debe diseñar y establecer estructuras y prácticas apropiadas para promover una cultura de ética, integridad y cumplimiento de normas que prevenga, detecte y aborde faltas corporativas o personales serias.

XVIII. El Directorio asegurará el establecimiento de mecanismos formales para prevenir y en su defecto lidiar con los conflictos de interés que puedan surgir en la administración y dirección de la compañía. Deberá contar con procedimientos formales que busquen asegurar que las transacciones entre partes relacionadas se realicen en miras del mejor interés de la compañía y el tratamiento equitativo de todos sus accionistas.

22. El Directorio aprueba un Código de Ética y Conducta que refleja los valores y principios éticos y de integridad, así como también la cultura de la compañía. El Código de Ética y Conducta es comunicado y aplicable a todos los directores, gerentes y empleados de la compañía.

La Emisora cumple con los principios y aplica la práctica recomendada. La Emisora cuenta con un Código de Ética que describe los principios y prácticas con los que se compromete Edenor. Los mismos sirven de guía en el accionar cotidiano de sus empleados y contratistas, y reafirman los lineamientos del comportamiento ético de Edenor, alineados con los de su accionista controlante, el grupo Pampa Energía.

El Código de Ética es de público conocimiento al encontrarse disponible en el sitio web de la emisora, adicionalmente es comunicado y aplicable a todos los empleados, gerentes, miembros del Directorio y de la Comisión Fiscalizadora, y rige las conductas y relaciones en el ámbito laboral de la compañía. Asimismo, el Código es incluido dentro de las condiciones generales de contratación, en la medida en que los principios sean compatibles con la naturaleza y modalidades de cada vinculación, deberán aplicarse en la relación de Edenor con empresas contratistas, subcontratistas, proveedores y consultores, según las leyes vigentes.

El incumplimiento de los términos del Código podrá dar origen a la aplicación de sanciones disciplinarias y/o medidas correctivas, que pueden consistir incluso en la finalización de la relación laboral. Sin perjuicio de ello, las violaciones al presente Código podrían también constituir violaciones a la ley aplicable y resultar en la aplicación de sanciones administrativas, civiles y/o penales tanto al personal como a la Compañía.

Ninguna de las personas alcanzadas podrá alegar ignorancia del Código, ni autorizar, consentir o tolerar infracciones al mismo.

La evaluación de la gravedad del incumplimiento y la determinación de la sanción a aplicar estará a cargo de la Dirección de Recursos Humanos, según el PRH-101. Asimismo, podrá solicitar el tratamiento por parte del Comité de Ética conformado por:

-El Director General

-El Director de Recursos Humanos

-El Gerente de Auditoría Interna

La Emisora también cuenta con una Política de Mejores Prácticas Bursátiles, es la política sobre la realización de operaciones con valores de Edenor (P 58).

Esta Política ha sido implementada para evitar el uso de información privilegiada por parte de empleados o miembros del Directorio o Comisión Fiscalizadora de Edenor que, por su función y/o cargo, pudieran tener acceso a información relevante no pública, y la utilizaran para realizar transacciones con valores negociables, con el objeto de obtener una ventaja para sí o para otros, en forma directa o indirecta.

Los términos de dicha Política son concordantes con los lineamientos prescriptos por el artículo 117 de la Ley de Mercado de Capitales, Ley Nro. 26.831, toda normativa que se dicte para su reglamentación, en artículo 1 de la Sección XII, del Capítulo III, Título I de las Normas de la Comisión Nacional de Valores (N.T. 2013), las disposiciones de la Securities and Exchange Commission de los Estados Unidos de América, las leyes federales de los Estados Unidos de América sobre instrumentos financieros y la Ley Sarbanes –Oxley (el “Marco Normativo”).

- 23. El Directorio establece y revisa periódicamente, en base a los riesgos, dimensión y capacidad económica un Programa de Ética e Integridad. El plan es apoyado visible e inequívocamente por la gerencia quien designa un responsable interno para que desarrolle, coordine, supervise y evalúe periódicamente el programa en cuanto a su eficacia. El programa dispone: (i) capacitaciones periódicas a directores, administradores y empleados sobre temas de ética, integridad y cumplimiento; (ii) canales internos de denuncia de irregularidades, abiertos a terceros y adecuadamente difundidos; (iii) una política de protección de denunciantes contra represalias; y un sistema de investigación interna que respete los derechos de los investigados e imponga sanciones efectivas a las violaciones del Código de Ética y Conducta; (iv) políticas de integridad en procedimientos licitatorios; (v) mecanismos para análisis periódico de riesgos, monitoreo y evaluación del Programa; y (vi) procedimientos que comprueben la integridad y trayectoria de terceros o socios de negocios (incluyendo la debida diligencia para la verificación de irregularidades, de hechos ilícitos o de la existencia de vulnerabilidades durante los procesos de transformación societaria y adquisiciones), incluyendo proveedores, distribuidores, prestadores de servicios, agentes e intermediarios.**

La Emisora aplica la práctica recomendada, ya que cuenta con un Programa de Integridad en los términos del art.23 de la Ley 27.401, compuesto por el conjunto de mecanismos y procedimientos internos de promoción de la integridad, supervisión y control, orientados a prevenir, detectar y corregir irregularidades y actos ilícitos. Las principales normas que lo integran son: (i) el Código de Ética (Política N°32); (ii) Sistema de Control Interno (Política N°5); (iii) Límites monetarios para el ejercicio de facultades delegadas (Política N°6); (iv) Política de mejores prácticas bursátiles (Política N°58); (v) Política para facilitar denuncias de posibles irregularidades (Política N°59); (vi) Política de Celebración de contratos (Política N°60); (vii) Norma General de Auditoría Interna; (viii) Norma de Gestión de Riesgos; (ix) Condiciones Generales de Contratación; (x) Procedimientos asociados a las mencionadas normas.

Las mencionadas Políticas y Procedimientos fueron recientemente analizadas en detalle, consensuando determinadas propuestas de modificación en línea con las disposiciones de la Ley de Responsabilidad Penal Empresaria N°27.401 y los lineamientos emitidos por la Oficina Anticorrupción.

Las Políticas y Procedimientos se rigen, entre otras cosas, por las siguientes premisas básicas: (i) obligación de proteger a los denunciantes y prohibición de represalias; (ii) asegurar procedimientos abiertos y competitivos en la elección de proveedores; (iii) tolerancia cero al soborno o pagos indebidos realizados en nombre o interés de Edenor; (iv) Prohibición de entregar regalos y/o realizar pagos de pequeñas sumas a funcionarios públicos, y denunciar estas situaciones; (v) Prohibición de recibir regalos por montos superiores a 50 dólares con fines de cortesía, debiendo contar con la autorización previa del Comité de Ética en caso de superar dicha suma.

La emisora ha trabajado a lo largo del año 2019 en la revisión y adecuación de las políticas y procedimientos internos de la Sociedad, y en la elaboración e implementación de un programa de capacitaciones dirigido a los distintos niveles de la Compañía en función de sus roles y responsabilidades.

En el mes de diciembre, se dictó una capacitación en el marco de la Ley de Responsabilidad Penal Empresaria N°27.401 y los lineamientos emitidos por la Oficina Anticorrupción, para los miembros del Directorio y gerentes de la compañía. La capacitación estuvo a cargo de una especialista en Compliance. Las actividades de capacitación son necesarias a efectos de focalizar en la concientización en los distintos niveles de la Compañía.

Asimismo, la Emisora cuenta con una Política para facilitar la denuncia de presuntas irregularidades dentro de la Empresa y los Protocolos de actuación ante las mismas. Ambos documentos tienen como objetivo la instrumentación de mecanismos que permitan la adecuada recepción, tratamiento y seguimiento de denuncias referidas a prácticas contables cuestionables, corrupción, malversación y uso indebido de activos y otras posibles violaciones al Código de Ética, entre otros temas. Adicionalmente describe los distintos canales disponibles para la realización de denuncias, incluyendo la Línea ética, la cual consiste en una serie de canales anónimos operados por un proveedor externo lo que permite garantizar el anonimato del denunciante y que la información transmitida responda a altos estándares de confidencialidad e integridad. Todo este proceso es supervisado por el Comité de Auditoría quien, como mínimo trimestralmente, es informado por la Gerencia de Auditoría interna acerca de todos los casos recibidos, análisis efectuados y las resoluciones adoptadas.

24. El Directorio asegura la existencia de mecanismos formales para prevenir y tratar conflictos de interés. En el caso de transacciones entre partes relacionadas, el Directorio aprueba una política que establece el rol de cada órgano societario y define cómo se identifican, administran y divulgan aquellas transacciones perjudiciales a la compañía o sólo a ciertos inversores.

La Emisora cumple con los principios y aplica la práctica recomendada. El Directorio asegura el establecimiento de mecanismos formales para prevenir y tratar conflictos de interés. En cuanto a las transacciones entre partes relacionadas, el Directorio de Edenor, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Mercado de Capitales, aprueba e informa tanto a la CNV bajo la modalidad de “hecho relevante” como a los mercados donde la Emisora cotiza sus valores, aquellas transacciones con partes relacionadas que superen los límites establecidos sobre el patrimonio de la sociedad. Para dichas transacciones, el Comité de Auditoría, emite una opinión previa al tratamiento del tema por parte del Directorio en cumplimiento de lo establecido en la mencionada Ley.

También la Emisora expone sus acuerdos con partes relacionadas en los Estados Financieros tanto trimestrales como anuales de acuerdo con la normativa vigente al respecto y en cumplimiento por lo dispuesto en el artículo 72 de la LMC.

Con el fin de asegurar que las transacciones entre partes relacionadas se realicen en miras del mejor interés de la compañía y el tratamiento equitativo de todos sus accionistas, la Emisora cumple con la publicación anual de sus Compañías controladas y vinculadas a través de la Autopista de la Información Financiera, detallando el grado de control y porcentaje de participación accionaria

Adicionalmente, la Emisora cuenta con un procedimiento interno de celebración de contratos en el cual se contempla el mecanismo definido para detectar partes relacionadas. De este modo, se busca asegurar de forma razonable que las operaciones con “partes relacionadas” se realicen en condiciones de mercado, para lo cual deben someterse a este procedimiento específico de opinión y control previo que se desarrolla bajo la coordinación de la Gerencia de Asuntos Legales de la Emisora y que involucra tanto al Directorio como al Comité de Auditoría de Edenor.

Asimismo, los controles internos, la gestión de riesgos y la auditoría interna forman parte de los mecanismos a través de los cuales se busca identificar y evitar los conflictos de interés perjudiciales, ello por medio de controles específicos respecto de dichas operaciones. Finalmente, el Comité de Auditoría tiene a su cargo, entre otras tareas, proporcionar al mercado información completa respecto de las operaciones en las cuales exista conflicto de intereses con integrantes de los órganos sociales o accionistas controlantes y emitir opinión fundada respecto de operaciones con partes relacionadas en los casos establecidos en la Ley.

G) PARTICIPACIÓN DE LOS ACCIONISTAS Y PARTES INTERESADAS

Principios

XIX. La compañía deberá tratar a todos los Accionistas de forma equitativa. Deberá garantizar el acceso igualitario a la información no confidencial y relevante para la toma de decisiones asamblearias de la compañía.

XX. La compañía deberá promover la participación activa y con información adecuada de todos los Accionistas en especial en la conformación del Directorio,

XXI. La compañía deberá contar con una Política de Distribución de Dividendos transparente que se encuentre alineada a la estrategia.

XXII. La compañía deberá tener en cuenta los intereses de sus partes interesadas.

25. El sitio web de la compañía divulga información financiera y no financiera, proporcionando acceso oportuno e igual a todos los Inversores. El sitio web cuenta con un área especializada para la atención de consultas por los Inversores.

La Emisora aplica la práctica recomendada. Al respecto, trata a todos los accionistas de forma equitativa y establece mecanismos para garantizar el acceso igualitario a la información no confidencial y relevante para la toma de decisiones. A tal fin, la emisora cuenta con un sitio Web de acceso público, donde se recopila y divulga información de mercado, financiera y no financiera, proporcionando acceso a todos los interesados, inversores y accionistas permitiendo un canal de acceso para que puedan establecer contacto entre sí. En el sitio se suministra no solo información relevante de la empresa (Estatuto Social, grupo económico, composición del Órgano de Administración, estados financieros, Memoria anual, entre otros) sino que también recoge inquietudes de clientes en general.

Con relación a los inversores, la Emisora cuenta con mecanismos de información para ellos y con un área especializada para la atención de sus consultas e inquietudes, las cuales no deben implicar revelación de información reservada como tampoco de información no revelada previamente de forma pública. En la Web se encuentra el contacto del Gerente de Planeamiento y Relación con el Inversor, quien es el encargado de proporcionar información y contestar las consultas de potenciales inversores, analistas y accionistas.

Adicionalmente, la emisora cuenta con redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter y LinkedIn) a través de las cuales no solo publica información relevante sobre la organización, sino que también mantiene interacción con sus seguidores.

En este sentido, la Entidad garantiza que la información transmitida por medios electrónicos responde a los más altos estándares de confidencialidad e integridad, propendiendo a la conservación y registro de los datos e información. Los sistemas utilizados resguardan y protegen la información y su confiabilidad, contando con fuertes mecanismos de seguridad y cumpliendo con las normas de protección de datos que impiden que personas no autorizadas accedan, modifiquen, borren y/o dañen la información brindada.

26. El Directorio debe asegurar que exista un proceso de identificación y clasificación de sus partes interesadas y un canal de comunicación para las mismas.

La Emisora cumple con los principios y aplica la presente práctica recomendada. Al respecto, el Directorio asegura que existan políticas y procedimientos específicos de identificación, clasificación, manejo y resolución de conflictos que pudieran surgir entre los miembros del Órgano de Administración, Gerentes de primera línea y Síndicos en su relación con la Emisora o con personas relacionadas con la misma.

La Sociedad posee procedimientos específicos plasmados en el “Código de Ética”, la Política de Celebración de Contratos (P60) y la Política de Mejores Prácticas Bursátiles (P58) aplicables al Directorio, empleados, contratistas, subcontratistas, proveedores, etc.

Por otro lado, la compañía asegura la existencia de canales de comunicación para mantenerse en contacto con sus partes interesadas. Para ello las partes interesadas pueden acceder al sitio web de la compañía donde podrán acceder a información pública y plasmar sus inquietudes y realizar las consultas que requieran a través del Responsable y Gerente de Planeamiento y Relación con el Inversor quien es el encargado de proporcionar información y contestar las consultas de potenciales inversores, analistas y accionistas.

Adicionalmente, y como se mencionó en la practica anterior, la Emisora posee cuentas oficiales en las redes sociales más populares (LinkedIn, Facebook, Twitter, YouTube) permitiendo que los clientes cursen por el mismo inquietudes y consultas, para de esta forma mantener una comunicación continua con la comunidad.

La emisora también cuenta con una aplicación móvil para facilitarles a los clientes la realización de trámites y consultas de manera rápida y simple. Entre sus funciones, los clientes pueden visualizar sus facturas y pagarlas con tarjeta de crédito, efectuar reclamos, iniciar la solicitud de Tarifa Social, calcular el valor aproximado de su próxima factura, recibir notificaciones por interrupciones del servicio, solicitar soporte técnico. La herramienta fomenta un canal de comunicación directo entre la emisora y los clientes.

27. El Directorio remite a los Accionistas, previo a la celebración de la Asamblea, un "paquete de información provisorio" que permite a los Accionistas -a través de un canal de comunicación formal- realizar comentarios no vinculantes y compartir opiniones discrepantes con las recomendaciones realizadas por el Directorio, teniendo este último que, al enviar el paquete definitivo de información, expedirse expresamente sobre los comentarios recibidos que crea necesario.

La Emisora aplica la práctica recomendada conforme se indica a continuación. El Directorio, a través de la Secretaria Corporativa, asegura que la información relevante y/o que fuese requerida esté disponible para los accionistas, con suficiente antelación para la toma de decisiones y su adecuado análisis. Al respecto, la Emisora cumple con todos los requisitos dispuestos por la normativa legal aplicable y la observancia a estas formas de convocatoria a asamblea resulta eficaz y no menoscaba el principio de trato igualitario a los accionistas.

Los Accionistas de la Emisora son convocados a participar de las Asambleas mediante la publicación de edictos y en la Autopista de la Información Financiera de la CNV (AIF) en las formas y por el plazo que la normativa vigente aplicable prescribe junto con la documentación pertinente y la recomendación del Directorio conforme se establece en el Estatuto Social, la Ley General de Sociedades y la Ley de Mercado de Capitales. Asimismo, para más información, se encuentra habilitado el canal de relaciones con el inversor en el sitio web de la Emisora, en el cual se incluye todo tipo de información relevante (EEFFs, presentaciones ante organismos de contralor, hechos relevantes, etc.) y donde también los accionistas y/o el público inversor en general pueden realizar consultas.

Adicionalmente la Emisora recibe consultas y/o inquietudes por vía telefónica o mail que se canalizan a través de la Gerencia de Asuntos Legales. Tal es el caso del accionista ANSES que previo a cada Asamblea remite una Nota a Edenor con preguntas y solicitud de documentación respecto de cada uno de los puntos del Orden del día, la que le es remitida con la anticipación suficiente.

Para promover la participación activa con información adecuada de todos los Accionistas, el Estatuto Social de la Emisora establece que las Asambleas Ordinarias y/o Extraordinarias serán convocadas por el Directorio o el Síndico en los casos previstos por ley, o cuando cualquiera de ellos lo juzgue necesario o cuando sean requeridas por accionistas de cualquier clase que representen por lo menos el CINCO POR CIENTO (5%) del capital social. En este último supuesto la petición indicará los temas a tratar y el Directorio o el Síndico convocará la Asamblea para que se celebre en el plazo máximo de CUARENTA (40) días de recibida la solicitud. Si el Directorio o el Síndico omite hacerlo, la convocatoria podrá hacerse por la autoridad de contralor o judicialmente.

28. El estatuto de la compañía considera que los Accionistas puedan recibir los paquetes de información para la Asamblea de Accionistas a través de medios virtuales y participar en las Asambleas a través del uso de medios electrónicos de comunicación que permitan la transmisión simultánea de sonido, imágenes y palabras, asegurando el principio de igualdad de trato de los participantes.

Si bien no se encuentra contenido en el Estatuto Social de la Compañía, la emisora cumple con la aplicación de los principios dado que la emisora trata a todos los Accionistas de forma equitativa y garantiza el acceso igualitario a la información no confidencial y relevante para la toma de decisiones asamblearias de la compañía y promueve su participación en las Asambleas. Tal como fuera explicado en prácticas anteriores, Edenor facilita los medios para mantener un dialogo permanente y fluido con sus accionistas.

La Emisora convoca a los Accionistas a participar de las asambleas por los medios que tanto el Estatuto como la normativa vigente prescriben, las que resultan eficaces y no menoscaban el principio de trato igualitario a los accionistas.

En relación a la participación de las Asambleas a través del uso de medios electrónicos de comunicación que permitan la transmisión simultánea de sonido, imágenes y palabras, dicho procedimiento no se encuentra actualmente reglamentando en el Estatuto Social de Edenor, siendo materia de análisis ,especial seguimiento y atención por parte de la Emisora las conclusiones a las que oportunamente lleguen los organismos de contralor a ese respecto; ello, a efectos de contribuir a garantizar el pleno ejercicio del derecho a la información de forma equitativa para todos los accionistas .

Asimismo, en observancia de las buenas prácticas de gobierno corporativo y el marco normativo actual, la compañía prevé en la próxima Asamblea reformar el Estatuto Social para posibilitar la celebración de reuniones a distancia del Directorio, incorporando los medios tecnológicos necesarios.

29. La Política de Distribución de Dividendos está alineada a la estrategia y establece claramente los criterios, frecuencia y condiciones bajo las cuales se realizará la distribución de dividendos.

Si bien la Emisora no cuenta con una Política de Distribución de Dividendos, cumple con los principios. Al respecto y en cumplimiento con la presente recomendación, tiene prevista la aprobación por parte del Directorio, de una Política de Distribución de Dividendos. En la misma, se establecerán los criterios, la frecuencia y las condiciones bajo las cuales se realizará la distribución de dividendos y se plasmarán los lineamientos para mantener un adecuado equilibrio entre los montos distribuidos y los planes de inversión; con el objetivo de establecer una práctica clara, transparente y consistente que permita a los accionistas tomar decisiones informadas, todo ello en concordancia con el Estatuto y el marco legal y regulatorio vigente.

De todos modos, el Directorio evaluará prudentemente la posibilidad de realizar una propuesta de distribución de dividendos a sus accionistas en cada ejercicio social teniendo en cuenta las posibilidades y limitaciones regulatorias, legales y contractuales. Como así también analizará con particular atención y en cada caso, las circunstancias económicas propias de ese ejercicio social, las disposiciones estatutarias, los resultados de las operaciones, los requerimientos futuros de capital, las condiciones financieras y de disponibilidad de fondos.

