

Memoria, Estados Financieros y Reseña Informativa

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



AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

edenor^o

ÍNDICE

Carta del presidente

- 1 | Datos relevantes
- 2 | Órganos de administración y fiscalización
- 3 | Contexto económico y social
- 4 | Mercado eléctrico argentino
- 5 | Descripción de nuestra gestión
- 6 | Resultados del ejercicio
- 7 | Responsabilidad social empresaria
- 8 | Comunicación
- 9 | Propuesta del Directorio

Anexo I: Informe del gobierno societario

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 2020, 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 octavo ejercicio económico.

El año terminado el 31 de diciembre de 2020 será inolvidable para todos nosotros. Esta vez no me refiero a las inestabilidades macroeconómicas de nuestro país, que continuaron, ni a los vaivenes regulatorios que durante los últimos 20 años han afectado nuestra actividad, que se mantuvieron, sino que me refiero a la pandemia mundial fruto del virus COVID-19. La pandemia hizo que nos enfrentemos como sociedad y como empresa a una situación inédita, sin antecedentes ni soluciones fáciles y que dejará una huella en la empresa que seguramente definirá de manera significativa el futuro cercano y todavía incierto en marzo de 2021.

No había pasado un mes desde que el Directorio aprobó los estados financieros de 2019 cuando se decretó el aislamiento social obligatorio. Desde fines de febrero, avizorando esta situación, constituimos el Comité de Crisis al que incorporamos asesores de reconocida capacidad para ayudarnos en temas epidemiológicos y nos preparamos a enfrentar el flagelo sanitario y operativo.

Comenzamos definiendo un plan de continuidad del servicio incorporando numerosas medidas y protocolos teniendo en cuenta los nuevos aspectos relacionados con la salud y seguridad de nuestra gente. La esencialidad de nuestro servicio implicó la continuidad de tareas presenciales para más de 2.700 colaboradores y una aceleración de los procesos de virtualización para que más de 1.700 personas pudieran trabajar desde sus casas, incluyendo el cierre de 25 oficinas comerciales, activación inmediata del centro de control de respaldo para tener back-up en caso de contagios, generación de canales de comunicación permanente con nuestra gente, contratistas y clientes, e innumerables anécdotas y situaciones a resolver.

Este contexto de emergencia sanitaria aceleró el proceso de transformación digital comenzado en el 2018. Si bien la compañía ya contaba con sistemas probados y robustos producto de años de inversión sostenida, el 2020 los puso a prueba y masificó su utilización en todos sus procesos, lo cual significó incrementar en un 50% la capacidad de procesamiento para soportar el crecimiento de las interacciones digitales y fortalecer los aspectos vinculados con la ciberseguridad.

También quiero resaltar el compromiso de la empresa a través de una serie de acciones tendientes a colaborar con la comunidad y con las autoridades para contribuir en la lucha contra el COVID-19. Por un lado, aportamos a través de distintas obras para la operatoria COVID de hospitales y centros asistenciales de nuestra área de concesión, como el Hospital Dr. René Favaloro (La Matanza), Hospital Universitario Austral (Pilar)– que implicó obras en tiempo récord – a través de suministro eléctrico y equipamiento técnico y también donamos transformadores y tendidos de líneas de baja tensión a Hospitales de los Municipios de Tigre, Moreno, Tres de Febrero, y Hurlingham. Asimismo, donamos dos unidades móviles para su funcionamiento como laboratorios para la detección temprana y prevención de COVID-19. Por otro lado, apoyamos a la comunidad científica y sus tareas de investigación fortaleciendo sus capacidades técnicas a través de donaciones a IBYME-Conicet, Universidad de San Martín, Fleni y CEMIC.

Adicionalmente, y aplicando todos los protocolos necesarios para el cuidado de nuestro personal, continuamos con el desarrollo de nuestras actividades, destacándose la renovación de 4.200 columnas de media tensión y 51.000 de baja tensión, la poda de más de 150.000 árboles, las inspecciones a casi 1,4 millones de clientes, de los cuales normalizamos a 671mil por detección de fraudes y anomalías que impactan directamente en nuestra facturación, y la ejecución de inspecciones al 100% de los Clientes T2 y T3. Dentro de las exigencias de la ley para clientes electrodependientes por razones de salud, creamos el Centro de Diagnóstico, a través del cual monitoreamos a los 2.500 registrados.

Desde el punto de vista regulatorio, como comentamos en nuestra carta de 2019, finalmente todas las incertidumbres sobre el traspaso de la jurisdicción se resolvieron anulando todo el proceso y por lo tanto el retorno definitivo de la empresa a jurisdicción federal bajo la órbita del ENRE, con la creación futura de un Ente Tripartito conformado por Nación, Provincia de Buenos Aires y Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Siguiendo con las novedades regulatorias, es importante destacar, que el 19 de septiembre de 2019 la Sociedad había acordado 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, por un período inicial de hasta 180 días, fue postergado sucesivamente ahora hasta el 31 de marzo de 2021. 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 dos años sin reconocer los aumentos de los costos de distribución, incluso cuando 2019 fue el año con mayor inflación desde 1991 y la inflación de 2020 superó un 36% adicional. Si bien el gobierno ha expresado su intención de empezar a ajustar las tarifas desde marzo de 2021, a la fecha no tenemos certeza de que eso ocurra y en caso de que ocurriera, como afectaría finalmente los ingresos de la empresa.

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 nacionales, pero asegurando la sustentabilidad del servicio público concesionado, comprometiendo eventuales subsidios de las arcas públicas solamente para ayudar a quienes lo necesitan. Como siempre, estamos a disposición de las autoridades para trabajar en ideas y proyectos tendientes a mejorar esta distribución.

También comprendemos la preocupación social respecto al nivel de las tarifas. En ese sentido, considero 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 \$ 850, un importe que no cambia desde hace dos años y que no solamente es uno de los más bajos del país, si no que es mucho menor a servicios con casi la misma penetración en los hogares como la TV por cable o la telefonía celular e internet.

Creemos que también debe encontrarse una solución definitiva a la situación de los barrios populares y asentamientos, cuyos consumos no tienen hoy un responsable de pago, aunque es destacable que el Estado Nacional se haya hecho cargo de las deudas acumuladas por la Provincia de Buenos Aires desde 2017 hasta el cierre del ejercicio 2020, habiéndose acordado que los importes adeudados, que alcanzan los 2.600 millones de pesos, se asignen a un plan de inversiones para el mejoramiento de la red, a ejecutar durante 2021 y 2022.

Otro aspecto relevante para nuestro nivel de ingresos se relaciona con la caída de la demanda de los últimos años. 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. A pesar de que la venta de energía creció 1% en 2021, es aproximadamente un 20% menor a la demanda que fuera estimada para este mismo año al efectuarse la Revisión Tarifaria Integral en 2016, estimación que sirvió de base para calcular las tarifas aplicables a todo el quinquenio.

Un rasgo diferencial del año 2020 es el aumento significativo de la mora en razón de las dificultades que experimentaron muchos clientes durante el año y que esperamos se vaya normalizando a medida que se recupere la actividad económica. Si bien las tarifas están congeladas desde hace dos años, debido a la situación sanitaria, los consumos residenciales han aumentado en promedio un 11,3% y podría haber afectado la capacidad de pago de algunos clientes.

Sin embargo, si bien como ya hemos dicho la demanda de energía ha disminuido en los últimos años, la potencia máxima demandada sigue superándose año a año, habiendo alcanzado un nuevo récord de 5.248 MW en febrero de 2021. Esta situación requiere que las inversiones previstas no puedan postergarse, haciendo imperativo que se recomponga y otorgue previsibilidad a la ecuación económico-financiera de la Distribuidora, y tal es así que sólo en 2020 hemos puesto en servicio 475 MVA, adicionales de potencia para incrementar la capacidad instalada de nuestra red. Como obras relevantes podemos destacar la incorporación de los bancos de capacitores de 235 MVA en barras de 220 kV de la subestación Rodríguez que mejoran las condiciones de seguridad en el abastecimiento de la demanda y la seguridad de todo el sistema del AMBA; y se pusieron en servicio las nuevas subestaciones “Jose C. Paz”, “Libertad” y “El Cruce”, sumando potencia y confiabilidad a la red. Para las puestas en servicio antes mencionadas fue necesaria la construcción de 17,6 km de nuevos electroductos de alta tensión, sumados a la renovación y adecuación de otros electroductos por 6,6 km. Las inversiones realizadas en el período 2020 se completan con la expansión de 290 km de la red de media tensión y 276 km de la red de baja tensión, junto con la instalación de 253 transformadores de distribución y la incorporación de 482 nuevos equipos de maniobra “telecontrolados” de la red de media tensión.

Todas las inversiones realizadas son parte fundamental del soporte de la mejora continua de la Calidad del Servicio y Producto, que puede verse reflejada en la reducción de los indicadores tanto de la frecuencia (SAIFI) como en la duración media (SAIDI).

Por último, en relación con nuestros ingresos, no podemos dejar de mencionar el aumento permanente del robo de energía. Para intentar paliar este problema, 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 las compras de energía a sus ingresos, así como mejorar la administración de sus consumos. Adicionalmente, ya estamos gestionando de manera remota a través de concentradores a 31.000 de estos medidores. No obstante la implementación de estas acciones, el hurto de energía sigue siendo un gran desafío para la Empresa. A pesar de algunos hallazgos de fraudes muy notorios, 349 acuerdos prejudiciales, 125 denuncias penales radicadas y 71 detenciones por parte de las fuerzas de seguridad en 42 procedimientos, un enorme esfuerzo de todo el personal, un nuevo sistema de balance de energía y el desarrollo de micro-balances en barrios privados, no hemos logrado disminuirlas. Es así que se mantuvieron en niveles elevados alcanzando el 19,6%, a pesar de las diversas acciones implementadas para combatirlas y un invierno con temperaturas medias normales, pero con una caída notoria en los consumos de grandes usuarios en 2019 y 2020, afectando 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 63% la duración promedio de los cortes por cliente y más del 51% su frecuencia desde que iniciamos ese camino, sobre cumpliendo el exigente sendero que la RTI definió. 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 años anteriores por efecto de las medidas sanitarias, significaron un esfuerzo enorme de la empresa en el presente que vivimos. En 2020 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.

En referencia al relacionamiento con los clientes, podemos concluir que el 2020 fue el año de edenordigital. Las limitaciones del ASPO, las campañas de comunicación realizadas y la facilidad de uso de nuestra app, lograron que, al cierre de este ejercicio, 1 de cada 2 clientes residenciales cuenten con edenordigital. Este proceso de migración hacia la digitalización nos coloca en la vanguardia de las empresas de servicios públicos. Hoy edenordigital es un modelo para muchas empresas, respecto a la forma de relacionarse con sus clientes, tanto para gestionar sus reclamos como para informar cuestiones comerciales y técnicas.

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 implementación de sistemas que nos permiten aprovechar las salidas de servicio de las instalaciones para ejecutar todas las adecuaciones detectadas, la utilización de herramientas de predicción para mantenimientos, los programas de poda de árboles en las líneas de AT y MT, el mantenimiento de 700 seccionadores de alta tensión en servicio, 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 2.350 puntos de telecontrol y cerca de 4.900 de telesupervisión en toda nuestra red, alcanzando un 30% de las maniobras en media tensión a través del telecontrol.

Este ambicioso plan de inversiones y mejoras sostenidas en nuestra gestión, nos permitieron alcanzar el mejor índice de satisfacción de clientes de los últimos 8 años. El resultado alcanzado de 82,1% es un logro de todos los que conformamos edenor y un reconocimiento a este esfuerzo por parte de nuestros clientes.

Quiero también referirme al resultado del ejercicio, que asciende a una pérdida de \$ 17.698 millones, que incluye \$ 9.766 millones de ganancia por "Resultado por exposición a los cambios en el poder adquisitivo de la moneda" (RECPAM) y una pérdida de \$ 12.178 millones (después de impuestos) por el deterioro en el valor de los activos de Propiedad, Planta y Equipo, producto de la situación regulatoria antes mencionada que impactan en la proyección de fondos utilizados por la Sociedad. El resultado operativo ordinario, antes del efecto de deterioro de los activos, se redujo en \$ 9.142 millones, pasando de una ganancia de \$ 6.465 millones en 2019 a una pérdida de \$ 2.676 millones en 2020, principalmente por el congelamiento tarifario que no permite compensar el incremento de costos por inflación y el mayor cargo por incobrabilidad producto del significativo incremento de la morosidad. Estos efectos no pudieron ser compensados a pesar de un manejo racional de los costos, que junto con la imposibilidad de acceder al mercado financiero, llevaron a la compañía, y como medida de última instancia, a postergar parcialmente los pagos a CAMMESA por la energía adquirida en el MEM a partir del vencimiento de marzo. Confiamos en que esta situación de emergencia sea resuelta a la brevedad para que podamos honrar nuestras deudas como siempre lo hemos hecho cuando se cumple el marco regulatorio.

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 todo el equipo de edenor 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 un año tan particular y con innumerables nuevos desafíos; también a los miembros del Directorio y de la Comisión Fiscalizadora, por acompañarnos siempre de manera proactiva en el camino recorrido.

Para finalizar, recientemente se ha anunciado la transferencia del paquete accionario de la Empresa y si bien todavía falta la aprobación de las autoridades regulatorias, quiero aprovechar para agradecer a los accionistas actuales los años de apoyo a la gestión de la Empresa que permitieron lograr niveles de inversión nunca realizados en la historia de edenor y que superaron los 1.700 millones de dólares desde 2014 con la consecuente mejora de la calidad de servicio al tiempo que crecía enormemente la cantidad de clientes y la energía demandada, y sin recibir dividendos por casi 20 años. Quiero desearle a los nuevos accionistas y a todos los integrantes de edenor el mayor de los éxitos en esta nueva etapa.

Por último, quiero dirigirme a todos los integrantes de la Compañía y expresarles mi agradecimiento por su compromiso y esfuerzo durante los casi 10 años que tuve el honor y placer de presidir la empresa. Fue un período lleno de aprendizajes y logros cuyos recuerdos me acompañarán para siempre. Al final de 2020 podemos estar orgullosos de haber conseguido los mejores índices de calidad de servicio, la más alta satisfacción de nuestros clientes y el mejor indicador de compromiso y clima interno desde que hacemos las encuestas. Por eso los invito a seguir esforzándose para hacer de edenor cada día una empresa mejor y a través de ella, contribuir a la realización de las aspiraciones personales de sus clientes y empleados, y al desarrollo de las comunidades en las que actúa, y para lo cual da todo su 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
ASPO	Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio
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 descalses 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

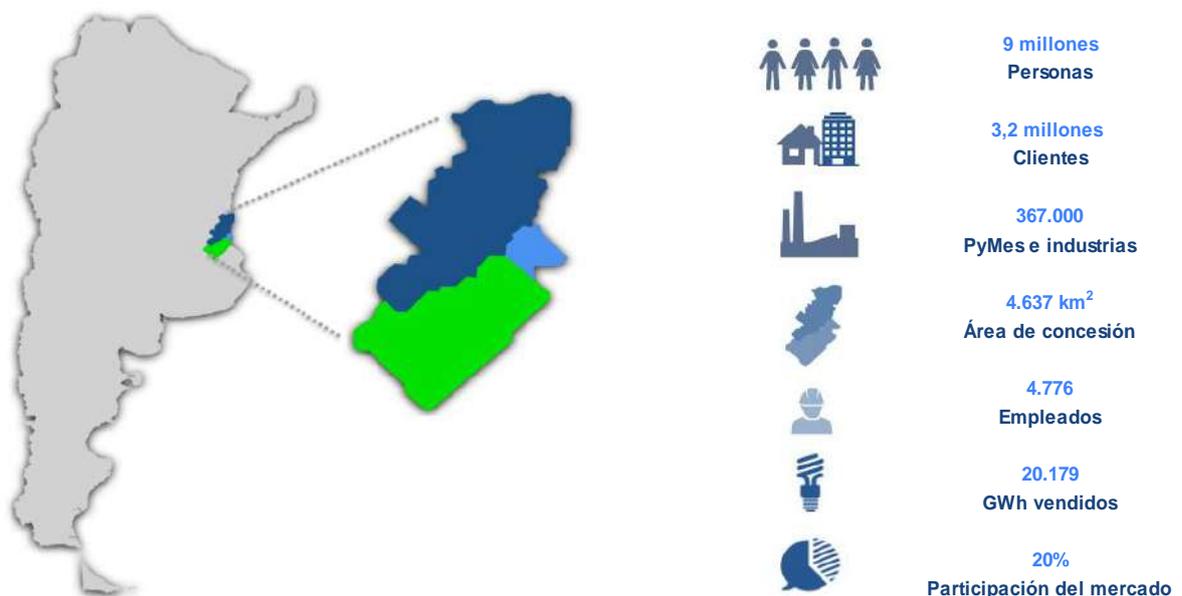
edenor tiene por objeto social la prestación del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica dentro de la zona y en los términos establecidos por el contrato de concesión como así también el de inversión en otras distribuidoras y prestación de servicios de consultoría y asesoramiento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

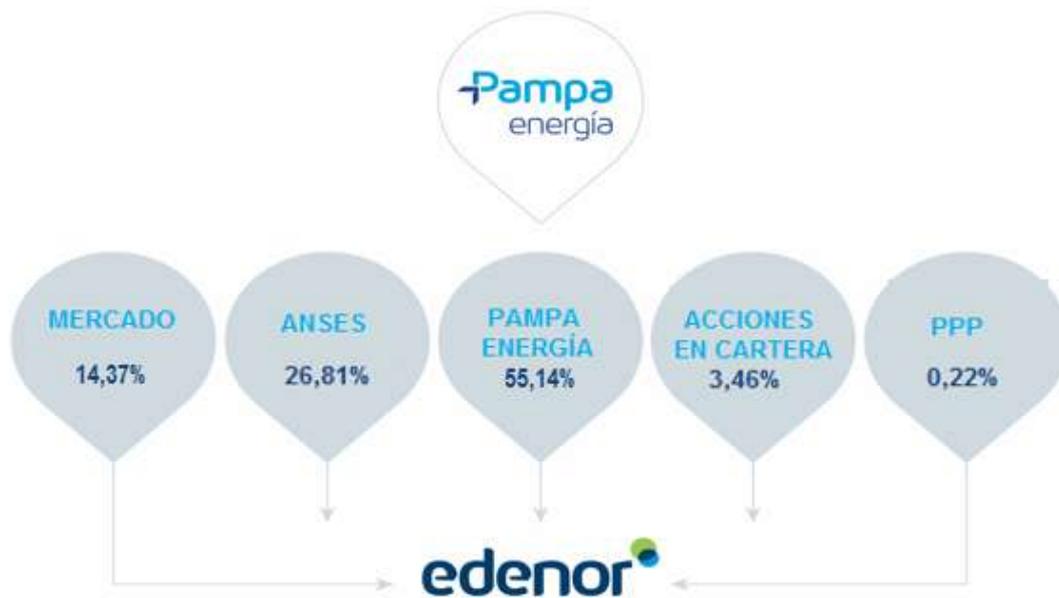
Región III: Provincia de Buenos Aires partidos de San Fernando, Tigre, Escobar, Malvinas Argentinas, San Miguel, José C. Paz, Pilar, Moreno y General Rodríguez.



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 2020 es la siguiente:

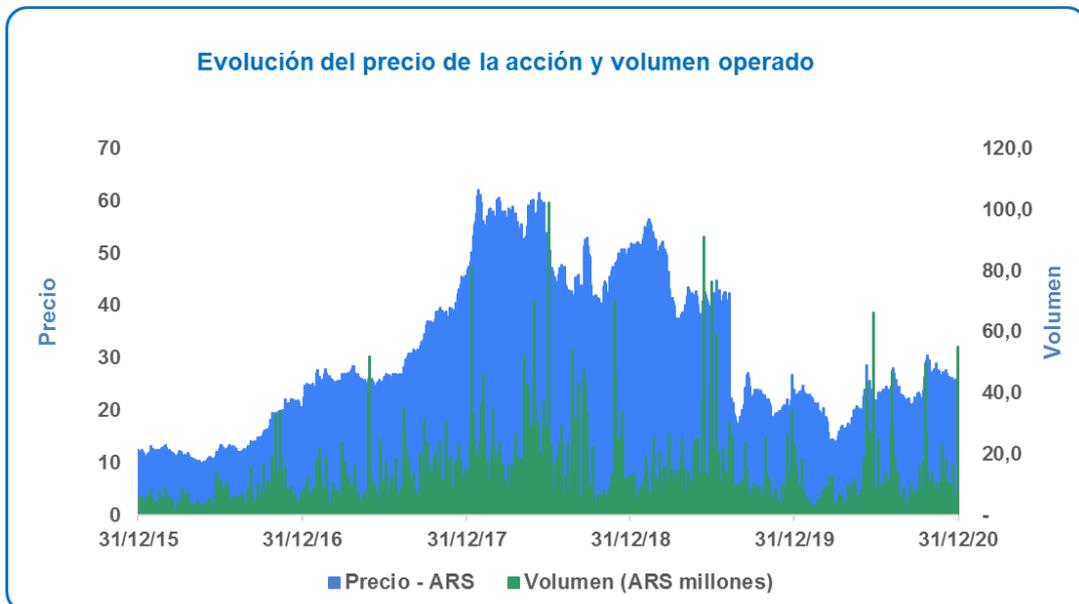


Comportamiento de la acción

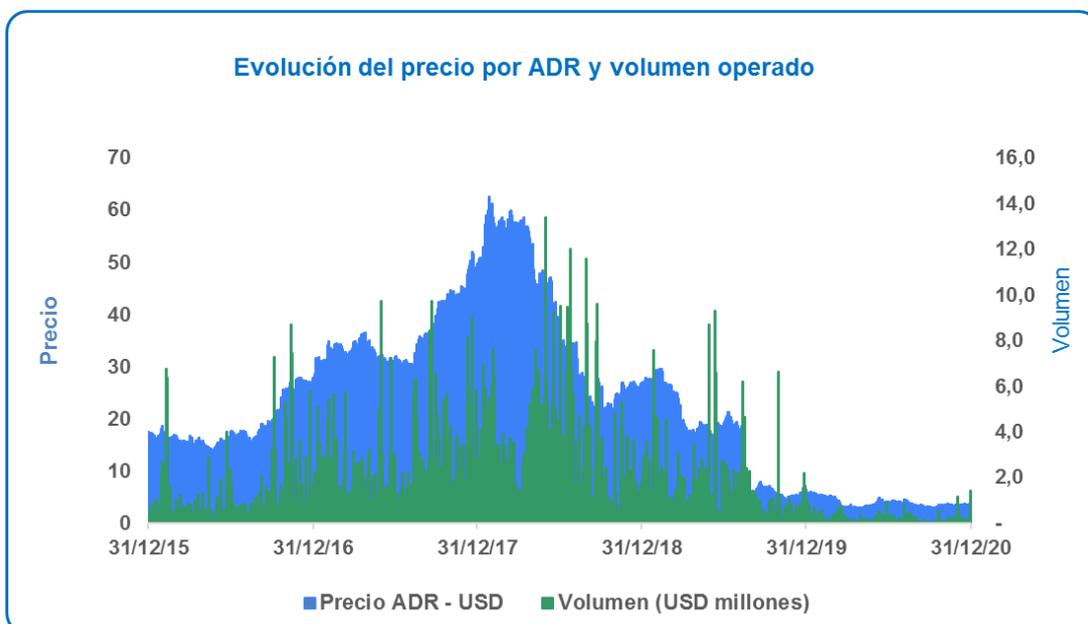
edenor se encuentra listada en ByMA, siendo una de las empresas argentinas integrantes del índice S&P Merval [con una ponderación de 0,55% al 31 de diciembre de 2020]. Asimismo, cuenta con un programa de ADR Nivel II, admitido para cotizar en el NYSE y cada ADR representa 20 acciones ordinarias.

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 y Extraordinaria de Accionistas, en su reunión del 28 de abril de 2020, designó a los miembros titulares y suplentes del Directorio para el ejercicio 2020. Asimismo, el Directorio en la reunión del 11 de mayo de 2020, subsiguiente a la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria, 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
Carlos Pérez Bello	Director Titular	Clase A	Independiente
Carlos Alberto Iglesias	Director Titular	Clase A	Independiente
Haroldo Arian Montagu	Director Titular	Clase B/C	Independiente
Diego Leandro Rozengardt	Director Titular	Clase B/C	Independiente
Juan Santiago Fraschina	Director Titular	Clase B/C	Independiente
Federico Bernal	Director Titular	Clase B/C	Independiente
Hernán Ferrera	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
Gerardo Ruben Tabakman	Director Suplente	Clase A	No independiente
Carlos Dionisio Ariosa	Director Suplente	Clase A	No Independiente
Mariana de la Fuente	Director Suplente	Clase A	No Independiente
Emilse Alejandra Juárez	Director Suplente	Clase B/C	Independiente
María Josefina Grosso	Director Suplente	Clase B/C	Independiente
Nicolas Sanvitale	Director Suplente	Clase B/C	Independiente
Martin Burgos Zeballos	Director Suplente	Clase B/C	Independiente
Benjamin Navarro	Director Suplente	Clase B/C	Independiente

Durante el año 2020, se produjeron las renunciaciones de los directores titulares designados por las clases “B” y “C”, Alejandro Vanoli Long Biocca, Flavia Matilde Marrodan y Gonzalo Guilardes Deinert; de la directora suplente designada por las clases “B” y “C”, Adriana Ávalos; de los directores suplentes designados por los accionistas Clase “A”, Ariel Schapira y Mariano Batistella; quienes habían sido designados en la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de accionistas del 28 de abril de 2020. Las renunciaciones fueron aceptadas por el Directorio en sus respectivas reuniones.

El Sr. Gustavo Capatti, con fecha 23 de septiembre de 2020, solicitó licencia por motivos de índole personal al cargo de Director Titular por la Clase A por el plazo de seis (6) meses. El Sr. Carlos Perez Bello, quien había sido oportunamente designado Director Suplente por la misma clase de accionistas y revistiendo el mismo carácter de independencia que el señor Capatti, en Asamblea General Ordinaria de fecha 28 de julio de 2020, aceptó asumir el cargo en su reemplazo. Esto fue también plasmado en la reunión de Directorio de fecha 30 de octubre de 2020.

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
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 y Extraordinaria de Accionistas en su reunión de fecha 28 de abril de 2020 designó a los miembros titulares y suplentes que integran la Comisión Fiscalizadora durante el ejercicio 2020, 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.

En virtud de la licencia del Sr. Gustavo Jorge Capatti a su cargo de Director Titular, el Directorio resolvió en su reunión del 1° de octubre de 2020 designar al señor Carlos Pérez Bello en su reemplazo, proponiendo asimismo designarlo como “Experto Financiero” dada sus aptitudes y condiciones técnicas.

Nombre	Carácter	Clase
Carlos Perez Bello ^[1]	Independiente	A
Carlos Alberto Iglesias	Independiente	A
Diego Leandro Rozengardt	Independiente	B/C

[1] Designado como Experto Financiero en la reunión del 1 de octubre de 2020.

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 y/o Comité Ejecutivo a abonar a directores y síndicos anticipos de honorarios, ad referendum 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 económico y social



CONTEXTO GENERAL

ACTIVIDAD ECONÓMICA

La actividad económica en los primeros nueve meses de 2020 registró una caída acumulada del 11,8% respecto del mismo período del año anterior, principalmente debido al impacto del COVID-19, disminuyendo el consumo privado, público e inversión en un 14,6%, 5,4% y 22,3%, respectivamente.

La contracción en la actividad alcanzó a 15 de los 16 sectores identificados de la economía, siendo los más afectados hoteles y restaurantes (-47,6%), construcción (-32,1%), transporte y comunicaciones (-16,5%), industria manufacturera (-11,0%) y comercio mayorista, minorista y reparaciones (-8,5%). Dichas caídas fueron parcialmente compensadas por exportaciones netas al tercer trimestre de 2020, en contraste a importaciones netas de 2019, principalmente debido a la abrupta caída en las importaciones desde la cuarentena.

EVOLUCIÓN DE PRECIOS

En cuanto a la evolución de los precios, el Índice de Costo de Vida Nacional publicado por el INDEC mostró una variación en el año 2020 del 36,1%. Las mayores variaciones se registraron en los rubros de prendas de vestir y calzado (+60,0%), recreación y cultura (+48,0%), y alimentación y bebidas no alcohólicas (+42,1%). Los rubros afectados en menor medida fueron comunicación (+7,6%), vivienda, agua, electricidad y otros combustibles (+17,6%) y educación (+20,1%). Asimismo, los salarios medidos por el registro de Remuneración Imponible Promedio de los Trabajadores Estables (RIPTE) tuvieron un incremento interanual del 34,9% a diciembre de 2020, respecto del mismo mes del 2019.

SITUACIÓN FISCAL

Asimismo, a diciembre de 2020 las cuentas fiscales del Sector Público No Financiero acumularon un déficit primario y total de 7,0% y 9,1% en relación con el PBI, respectivamente. La variación anual del total de los recursos tributarios, medidos en AR\$ según cifras publicadas por la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), cerró con un incremento interanual del 32,2%. Asimismo, los gastos primarios registrados en el 2020 por el Tesoro Nacional mostraron una variación interanual del 63,5%.

En lo que se refiere a la situación financiera, la cotización del US\$ mayorista BCRA Res. A3500 cerró al 31 de diciembre de 2020 en AR\$84,15/US\$, acumulando un aumento del 40,5% respecto del cierre de 2019 y una variación promedio interanual de 46,3%. Las reservas internacionales del BCRA totalizaron al cierre del año US\$39,4 mil millones, US\$5,5 mil millones menos respecto del nivel alcanzado el año anterior. Por su parte, la base monetaria alcanzó el valor de AR\$2.470 mil millones al cierre de 2020, reflejando un incremento de 30,3% respecto al del año anterior. Además, el inventario de deuda del BCRA por letras emitidas totalizó al cierre de 2020 el equivalente expresado en dólares de US\$35,0 mil millones, mostrando un aumento interanual del 97%.

SECTOR EXTERNO

Finalmente, en el plano externo, según datos del INDEC el superávit en cuenta corriente acumulado al tercer trimestre de 2020 alcanzó a US\$4,3 mil millones, monto que representa el 1,2% del PBI. Este fenómeno está principalmente explicado por el superávit en la balanza comercial, donde las exportaciones a valor Free on Board totalizaron US\$41,9 mil millones, mientras que el valor Cost, Insurance and Freight de las importaciones fue de US\$30,4 mil millones. Las exportaciones primarias tuvieron un alza durante el período en cuestión del 5,4%, mientras que las exportaciones de manufacturas de origen agrícola e industrial tuvieron una contracción de 8,3% y 31,1%, respectivamente. Las exportaciones de combustibles y energía revirtieron su tendencia y evidenciaron una merma del 28,5% interanual. Con respecto a las importaciones, la contracción en comparación al mismo período del 2019 se explica por disminuciones en los rubros automotriz (-45,4%), combustibles y lubricantes (-40,3%), piezas y accesorios (-34,2%), bienes de capital (-21,8%), bienes intermedios (-9,6%) y bienes de consumo (-7,7%).

SITUACIÓN SANITARIA

Durante el mes de diciembre de 2019, en Wuhan, China, se reportó por primera vez la presencia del virus "SARS-Cov2" del tipo coronavirus "2" síndrome respiratorio agudo grave, el cual ocasiona la enfermedad del "COVID-19".

En los meses siguientes, la enfermedad se propagó de manera acelerada por todo el mundo y con fecha 11 de marzo de 2020 la OMS reconoció a la enfermedad por COVID-19 como pandemia.

Esta enfermedad ha generado un alto impacto social, económico y financiero. En la mayoría de los países del mundo se implementaron acciones excepcionales, las cuales generaron un impacto inmediato en sus economías, ya que se evidenciaron caídas en los indicadores de producción y actividad muy rápidamente. La respuesta a estas consecuencias por parte de los gobiernos fue la implementación de ayudas fiscales para sostener el ingreso de sus habitantes y reducir así el riesgo de ruptura en la cadena de pagos, evitando una crisis económica y financiera.

En la República Argentina, el PEN implementó una serie de medidas tendientes a disminuir la circulación de la población, disponiendo el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio ("ASPO"), a partir del 20 de marzo de 2020, permitiendo en un principio la circulación sólo de aquellas personas vinculadas a la prestación de servicios y productos esenciales, entre los cuales se encontraba la prestación del servicio de energía eléctrica efectuado por **edenor**. Todo ello tuvo un efecto social y económico disruptivo en los primeros meses, ya que una parte importante de la actividad económica del país estuvo paralizada, sobre todo la actividad comercial. Esto se fue aliviando mediante flexibilizaciones paulatinas del aislamiento y la reactivación del sistema económico.

Con fecha 7 de noviembre de 2020, mediante el DNU N° 875/2020, el PEN dispuso el Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio, en lugar del ASPO, eliminando progresivamente la mayoría de las restricciones de circulación. A partir de ese momento, solo se realizan actividades económicas, industriales, comerciales o de servicios, en tanto posean un protocolo de funcionamiento aprobado por la autoridad sanitaria. Asimismo, se establecieron reglas de conducta comunes en la población, como utilizar tapabocas en espacios compartidos, higienizarse con frecuencia las manos, desinfectar las superficies, ventilar los ambientes y dar cumplimiento a los protocolos establecidos por las autoridades sanitarias, entre otras.

Todos estos aspectos relacionados con la pandemia han afectado significativamente los resultados y la operación de la Sociedad.

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 periodos de gestión, el primero de los cuales tuvo una duración de 15 años y los siguientes de 10 años cada uno. Luego de cada periodo 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 periodo de gestión contemplado en el contrato de concesión se tendrá por cumplido con la finalización del periodo 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.

SITUACIÓN TARIFARIA Y REGULATORIA

Durante el ejercicio 2020, la Sociedad llevó a cabo una serie de presentaciones ante el ENRE, detallando los cálculos del cuadro tarifario que debían aplicarse durante el año según los términos del Acuerdo de Mantenimiento de Cuadros Tarifarios celebrado entre la Sociedad y el Estado Nacional en el marco de la emergencia pública y de acuerdo con la Ley N° 27.541 de Solidaridad Social y Reactivación Productiva,

Dentro de las mencionadas presentaciones se incluyen las solicitudes de ajuste de los Costos Propios de Distribución (CPD), según lo establecido en el Anexo XV de la Resolución ENRE N° 63/2017 "Procedimiento para la determinación del cuadro tarifario", conforme al siguiente detalle:

Período	Fecha de aplicación	Ajuste CPD
Ene. 19 - Jun. 19	Ago-19 (1)	19,05%
Jul. 19 - Dic. 19	Feb-20	24,65%
Ene. 20 - Jun. 20	Ago-20	12,97%

(1) La actualización de CPD aplicable en agosto de 2019, fue diferido a enero 2020 mediante el Acuerdo Mantenimiento de Cuadros Tarifarios.

Los CPD indicados y demás conceptos detallados en el “Acuerdo de Mantenimiento de Cuadros Tarifarios” celebrado con el Estado Nacional el 19 de septiembre de 2019, no trasladados a tarifas ni autorizados a percibir por otros medios acumulan al 31 de diciembre de 2020 un total de aproximadamente a \$ 20.939 millones, sin considerar intereses.

Por su parte, mediante el Decreto N° 1020/20 del 16 de diciembre de 2020, el PEN dispuso el inicio de la renegociación de la Revisión Tarifaria Integral, la cual no podrá exceder los dos años de negociación debiendo suspenderse hasta entonces, los Acuerdos correspondientes a las respectivas Revisiones Tarifarias Integrales vigentes, con los alcances que en cada caso determinen los Entes Reguladores. Estableciendo que se podrán celebrar Acuerdos Transitorios de Renegociación, los cuales modifican de forma limitada las condiciones particulares de la revisión tarifaria imponiendo un Régimen Tarifario de Transición, hasta tanto se arribe a un Acuerdo Definitivo de Renegociación. En este marco, se prorrogó hasta el 31 de marzo de 2021, el congelamiento de las tarifas de energía eléctrica, o hasta tanto entren en vigencia los nuevos cuadros tarifarios transitorios resultantes del mencionado Régimen Tarifario de Transición.

Adicionalmente, fue prorrogado hasta el 31 de diciembre de 2021, la intervención administrativa del ENRE dispuesta por el Decreto N° 277/20, o en su defecto hasta que finalice la renegociación de la revisión tarifaria.

En este orden el 19 de enero de 2021, el ENRE dictó la Resolución N°16 disponiendo dar inicio al procedimiento de adecuación transitoria de las tarifas, con el objetivo de establecer un Régimen Tarifario de Transición hasta tanto se arribe a un Acuerdo Definitivo de Renegociación, y convocar **edenor** a participar del mismo de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto N° 1.020. A ese fin, el Ente Regulador ha solicitado como primera medida que se le presente cierta información financiera y también referida al plan de inversiones 2021-2022, a partir del plan de inversiones establecido en la RTI 2017.

Asimismo, mediante la Resolución 40/2021 la Secretaría de Energía estableció el “Régimen Especial de Regularización de Obligaciones” para las deudas mantenidas con CMMESA y/o con el MERCADO ELÉCTRICO MAYORISTA de las Distribuidoras de Energía Eléctrica agentes del MEM, ya sean por consumos de energía, potencia, intereses y/o penalidades, acumuladas al 30 de septiembre de 2020. También estableció el “Régimen Especial de Créditos” para aquellas Distribuidoras de Energía Eléctrica que siendo agentes del MEM no registren deuda con CMMESA y/o con el MEM o sean consideradas dentro de valores razonables en relación con su nivel de transacciones al 30 de septiembre de 2020.

MERCADO ELÉCTRICO MAYORISTA

En el año 1991, la Secretaría de Energía crea el MEM, cuyos participantes son las empresas Distribuidoras, Generadoras, Transportadoras y Grandes Usuarios, 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 CAMMESA, 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.

Desde 2015, a partir de la sanción de la Ley N° 27.191, mediante el Régimen de Fomento Nacional de Fuentes Renovables de Energía, se ha incrementado la participación de las fuentes renovables de energía en la matriz eléctrica nacional, alcanzándose un a fin de 2020 una participación del 10% de la capacidad disponible.

Estas medidas han permitido afrontar los récords de demanda de potencia del SADI 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 2020, el récord de demanda fue de 25.791 MW, de los cuales 10 MW fueron importados desde Paraguay. Estas importaciones se produjeron fundamentalmente por excedentes de generación hidráulica en Paraguay y no por un déficit de generación local. La reserva rotante del sistema durante el pico de demanda fue de 1.857 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,

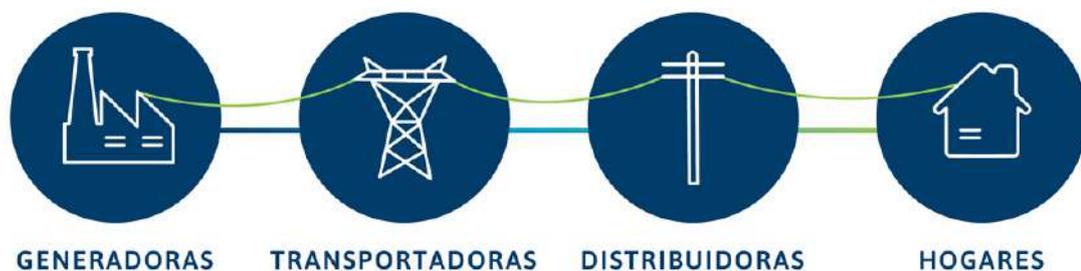
- actuar en calidad de agente de los distintos participantes del MEM,
- comprar o vender electricidad a otros países celebrando las correspondientes operaciones de importación y exportación,
- administrar la disponibilidad del sistema de generación,
- supervisar la operación del mercado a término y administrar 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.

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 2020, la capacidad instalada era de 41.951MW, de los cuales, el 60% correspondía a generación térmica, el 26% a generación hidroeléctrica, el 4% a generación de energía nuclear y el 10% 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.

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

CAPÍTULO 05

Descripción de nuestra gestión



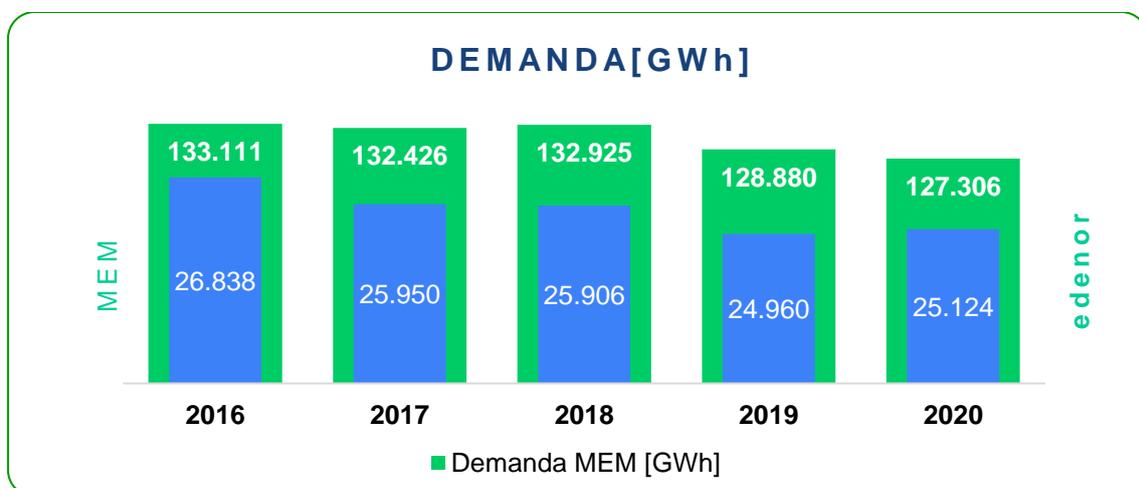
En este capítulo enunciaremos las principales novedades, avances y logros producidos durante el año 2020, los cuales se desarrollaron dentro de las prioridades aplicadas a todas nuestras actividades:



GESTIÓN DE NEGOCIO

DEMANDA DE ENERGÍA

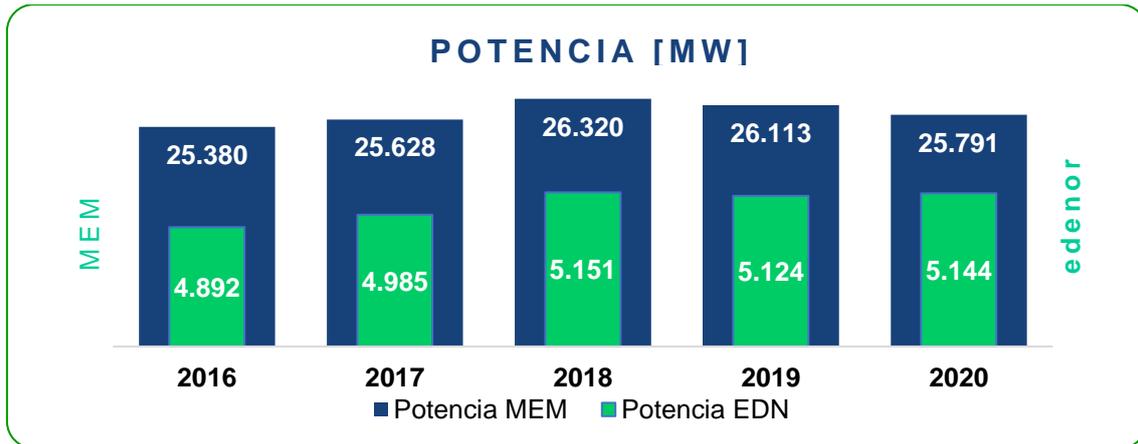
La demanda de energía alcanzada por **edenor** en el año 2020 fue de 25.124GWh, lo cual representa un incremento con respecto a la del año 2019 del 1%. La demanda de energía alcanzada por el MEM fue de 127.306 GWh, presentando una reducción del 1% respecto a 2019.



Por su parte, durante el año 2020, el valor máximo de potencia alcanzado por **edenor** fue de 5.144 MW; 0,39% mayor a la del año 2019, mientras el pico máximo alcanzado por el MEM fue de 25.191 MW.

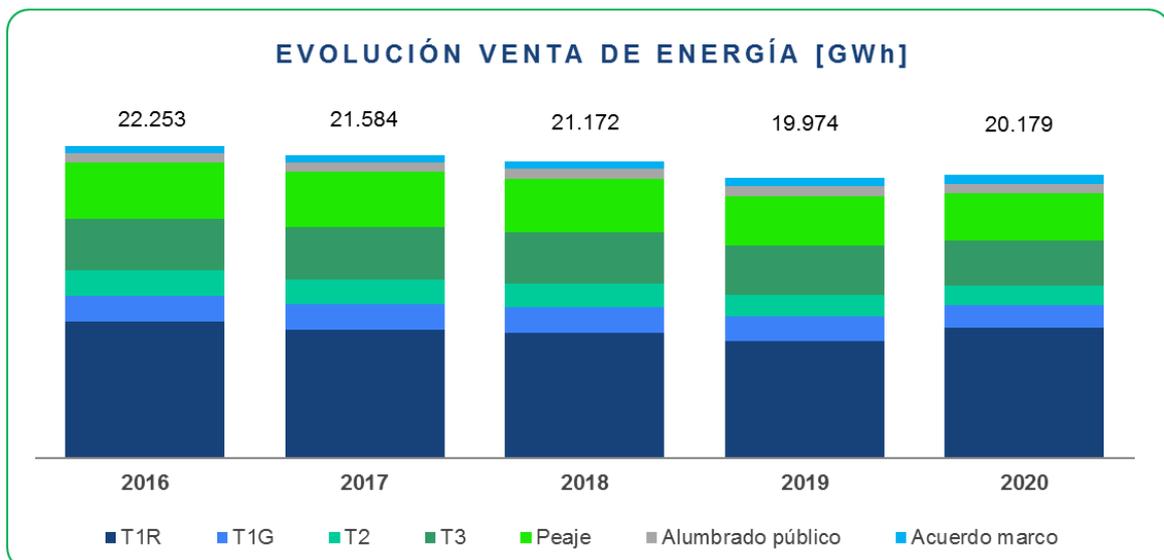
Asimismo, según datos suministrados por CAMMESA, la capacidad instalada del MEM al 31 de diciembre de 2020 alcanzó un valor de 41.951 MW.

La evolución de potencia alcanzada es la siguiente:



VENTA DE ENERGÍA

La venta correspondiente al año 2020 fue de 20.179 GWh, registrando un incremento del 1%, respecto del año 2019. A continuación, se expone un gráfico con la evolución de los últimos 5 años.



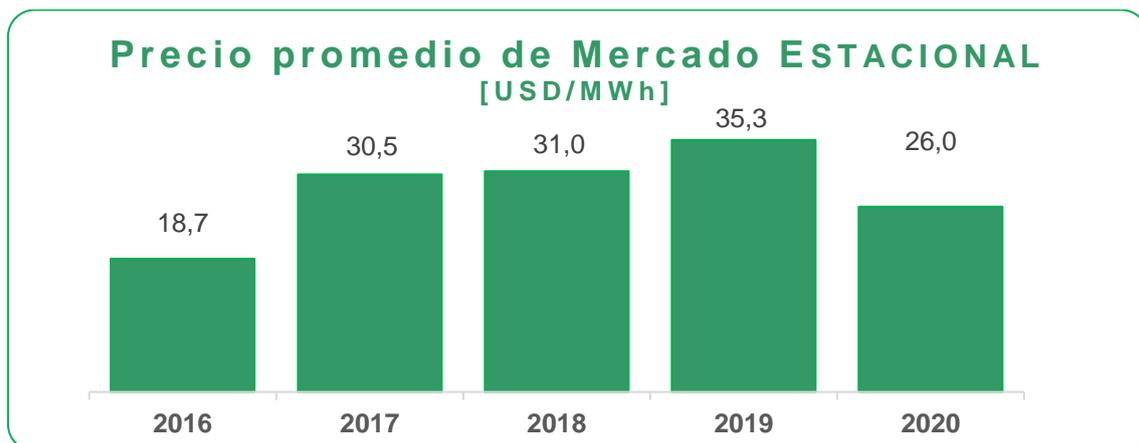
COSTO DE LA ENERGÍA

En la Argentina, la generación eléctrica posee un alto componente de origen térmico. La energía consumida durante el año 2020 fue abastecida de acuerdo a las siguientes fuentes; combustibles fósiles (petróleo, gas natural y carbón) 61,3%, hidroeléctricas 21,7%, nuclear 7,5% y de origen renovable, eólico y fotovoltaico 9,5%.

En el año 2020, hubo mayor utilización de fueloil (68% superior al 2019) y gasoil (53% superior al año 2019) como fuente primaria para generación de energía eléctrica, esto sucedió principalmente, a raíz de dar cumplimiento a los contratos de exportación de energía a Brasil, a partir de la segunda parte del año. Se produjo una sensible reducción en el consumo de gas natural para generación (5% menor a 2019) principalmente por una ligera reducción de demanda debido al ASPO. Por otro lado, hubo un sensible aumento en la oferta local de gas. Esto derivó en una reducción de volúmenes de importación de LNG.

Durante el año 2020, **edenor** compró la totalidad de la energía en el mercado a un precio monómico anual promedio de 2.187,21 \$/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 2020 fue del 19,61%, observándose una disminución con respecto al año anterior que ascendió a 19,90%.

El valor absoluto de pérdidas en GWh fue menor al del año 2019. Las mayores pérdidas se produjeron en el primer trimestre en virtud del contexto político asociado al marco socioeconómico.

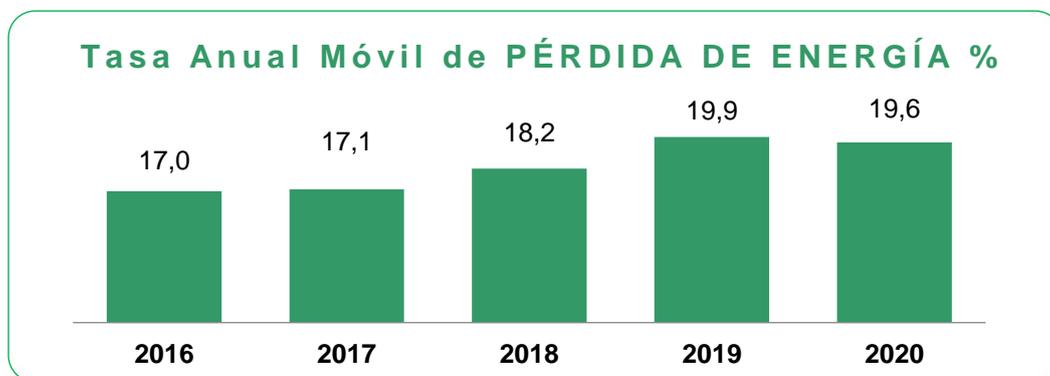
En las Regiones II y III se siguen detectando nuevos asentamientos carenciados y el crecimiento de los ya existentes. El robo de energía en estos barrios sigue siendo el principal factor en el incremento de las pérdidas totales.

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.

Durante el año 2020 se continuó con el plan iniciado en años anteriores, que consistió en contar con la instalación de 250.000 medidores autoadministrados MIDE en el año 2020. El plan tiene como fin normalizar a usuarios clandestinos, clientes inactivos y clientes morosos crónicos. Durante el año 2020 se instalaron 25.466 MIDEs, de los cuales 24.540 se encuentran activados.

Se continuó instalando el nuevo tipo de red MULCON, aprovechando las funcionalidades del medidor MIDE e incrementando la invulnerabilidad en barrios de alto nivel de fraude, como así también se profundizó 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 2020 se efectuaron aproximadamente 518.000 inspecciones de medidores en Tarifa 1 con un 54% 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

El fraude y el robo de energía, como por ejemplo la adulteración de medidores o las conexiones clandestinas, representan una de las mayores problemáticas de la compañía.

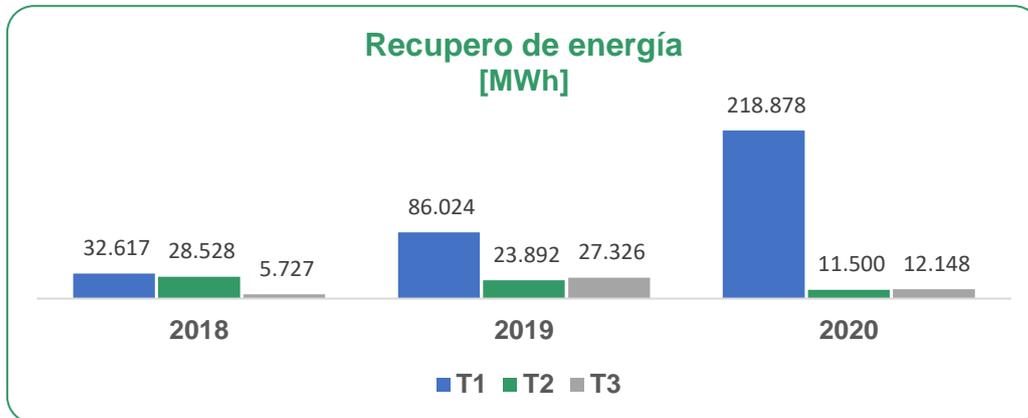
Como consecuencia de las inspecciones y según el tipo de fraude, se realiza un análisis de la facturación y se envía dicho resultado al área de Negociación para la facturación y gestión del cobro. La pandemia y el contexto económico / social fueron factores que tuvieron una alta incidencia en este proceso.

Para atenuar esta situación, en 2020 replanteamos el plan de recupero de energía. Se establecieron políticas flexibles que permitieron mejorar la cobranza, sin recurrir a actividades de corte de suministro. Además, se reforzó la segmentación de los casos a recuperar y se desarrollaron nuevos canales de comunicación.

Como complemento fundamental, el 35% del personal de atención presencial a los clientes fue capacitado para efectuar la negociación telefónica de aquellos clientes (T1 y T2) cuya inspección derivó en una anomalía de tipo fraude y/o técnica.

Durante el ejercicio, la empresa ha recuperado energía no facturada a los clientes con fraude o anomalía técnica, facturando por estos conceptos un monto de \$ 1.717 millones.

La discriminación de energía facturada en MWh por tarifa, ha sido la siguiente:



TARIFAS

Durante el año 2020, no se aplicaron incrementos tarifarios como consecuencia de lo instruido por el ENRE con fecha 27 de diciembre de 2019 de abstenerse de aplicar los cuadros tarifarios resultantes de lo establecido en el Acuerdo de Mantenimiento de Cuadros Tarifarios celebrado el Estado Nacional y la Sociedad el 19 de septiembre de 2019 (“Acuerdo de Mantenimiento Tarifario”).

Dado este contexto, la Sociedad efectuó las siguientes presentaciones ante el ENRE:

- Febrero 2020, cálculo del cuadro tarifario que debía aplicarse desde ese mes según los términos del acuerdo antes mencionado.
- Abril 2020, cálculo de la distorsión tarifaria producida por la disminución de la demanda física con relación a la demanda proyectada para la RTI 2017-2021, solicitando su incorporación dentro del siguiente cuadro tarifario que el ente apruebe.
- Mayo 2020, ajustes *ex post* que debían aplicarse en el cuadro tarifario desde ese mes, correspondientes a deficiencias del *pass through* evidenciadas entre los meses de noviembre 2018 y enero 2020.
- Junio 2020, cálculo del cuadro tarifario que debía aplicarse desde julio 2020, según los términos del acuerdo de Mantenimiento Tarifario y la Ley de Solidaridad.
- Agosto 2020, cálculo del cuadro tarifario que debía aplicarse desde ese mes, según los mismos términos del acuerdo de Mantenimiento de Cuadros Tarifarios, considerando nuevos ajustes *ex post* correspondientes a deficiencias del *pass through* evidenciadas entre los meses de noviembre 2018 y abril 2020.
- Octubre 2020, ajustes *ex post* correspondientes a deficiencias del *pass through* evidenciadas entre los meses de mayo 2020 y julio 2020, a ser incorporadas junto con diferencias anteriormente presentadas, dentro del cuadro tarifario que debía haberse aplicado en noviembre 2020.

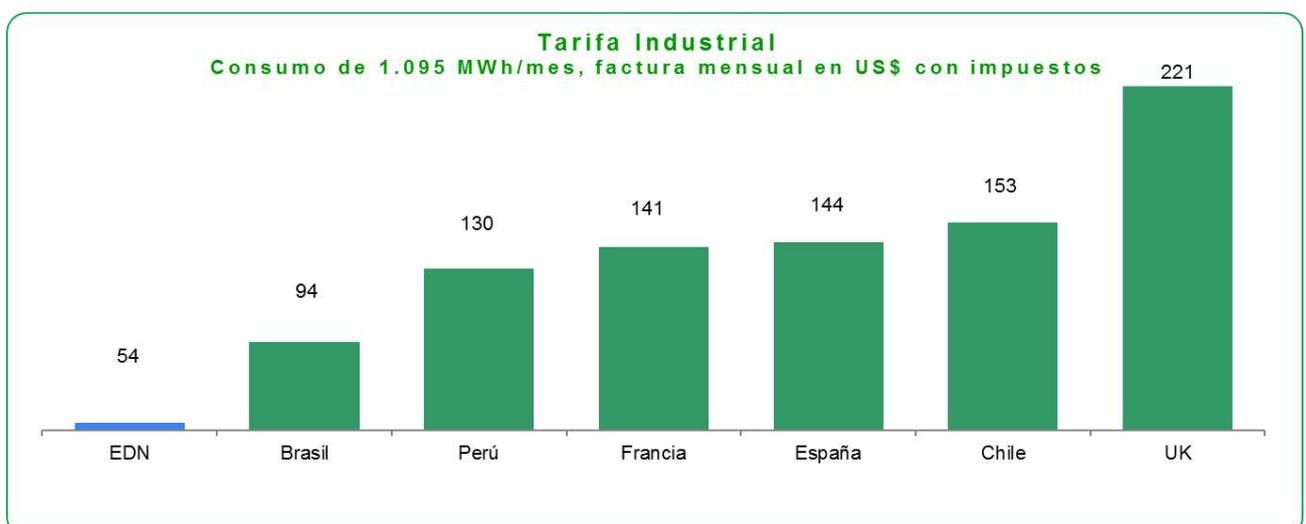
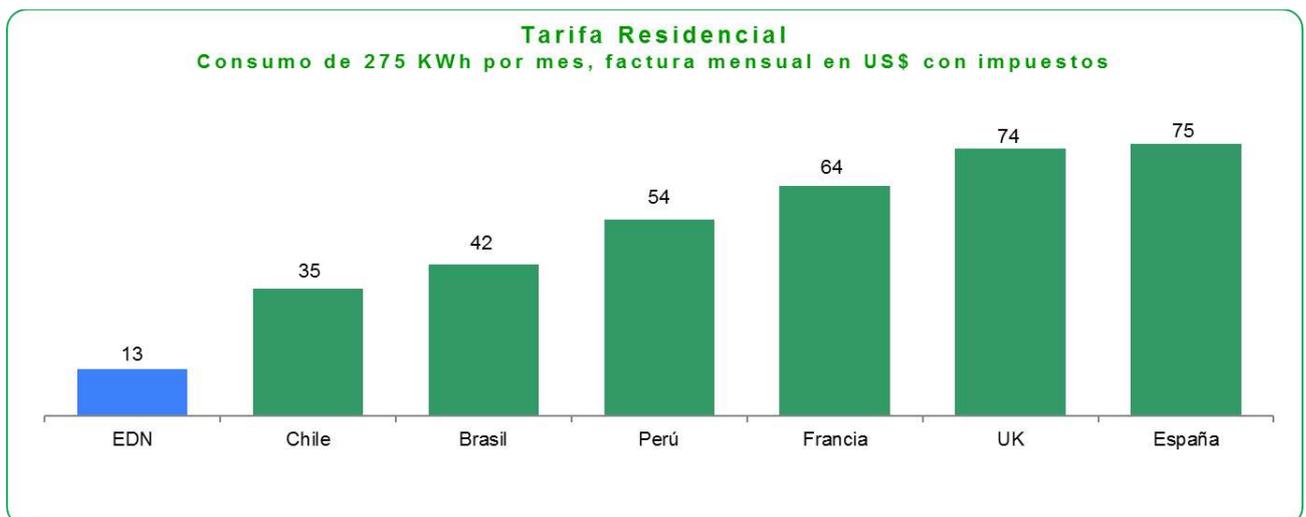
Por su parte, mediante Decreto 311/2020, el 25 de marzo de 2020 el Estado Nacional ordenó a las empresas de servicios públicos a no suspender o cortar los mismos a los usuarios que se encuentren en mora o falta de pago de hasta tres facturas consecutivas o alternas, desde el 1° de marzo de 2020 por un plazo de 180 días. Este decreto fue prorrogado por el Decreto N° 543/2020 por 180 días adicionales.

Adicionalmente, durante el año 2020, la Provincia de Buenos Aires y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires han afrontado los montos correspondientes a las bonificaciones de la Tarifa Social, los topes de la Tarifa Social y las bonificaciones para los clubes de barrio que deben ser financiados por ambas jurisdicciones.

Finalmente, en línea con lo precedentemente indicado en el Capítulo 4 de SITUACIÓN TARIFARIA Y REGULATORIA, el 16 de diciembre de 2020, mediante Decreto 1.020/2020, el PEN estableció que el plazo de la renegociación de la revisión tarifaria integral no podrá exceder los dos años, debiendo suspender hasta ese entonces los acuerdos correspondientes a las RTI vigentes, atento a existir razones de interés público.

▪ **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:

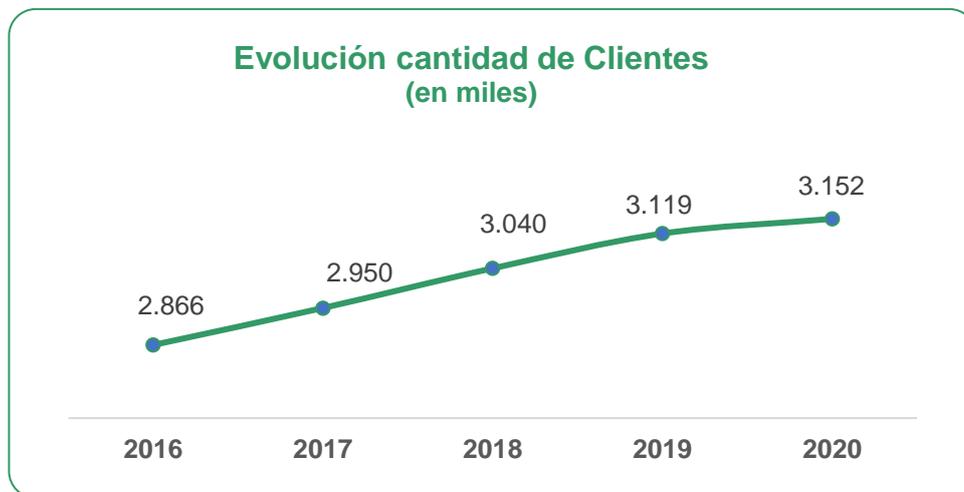


GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE

CLIENTES

Dentro del nuevo escenario del año 2020 y a partir de las disposiciones generadas por el aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO), los mayores desafíos fueron mantener y mejorar **la satisfacción de nuestros 3.152.000 de clientes**, potenciar la **eficiencia operativa** y **continuar con la migración de los usuarios hacia los canales digitales**. Todo ello enmarcado en los ejes fundamentales de **edenor**: la eficiencia y la cercanía.

La evolución de nuestros clientes durante los últimos años es la siguiente:



Las acciones planificadas al inicio de año tendientes al logro de estos objetivos fueron:

- Implementación de mejoras en el contact center para absorber la mayor demanda de este canal.
- Complementar la implementación del nuevo modelo de atención en todas las oficinas comerciales.
- Prueba piloto de puntos de atención de autogestión.
- Desarrollo de campañas de comunicación promoviendo la digitalización de los clientes.
- Mejoras en **edendor** digital incorporando nuevos trámites y formas de pago online.
- Adoptar nuevas acciones de gestión de mora, a través de empresas de cobranzas y campañas de comunicación.

Todo lo previsto se vio fuertemente afectado por la llegada de la pandemia que nos obligó a modificar, no solo la forma de trabajo, sino también, a acelerar la planificación efectuada en los principales procesos que poco a poco comenzaron a verse impactados por el ASPO dictado por el Gobierno Nacional a partir del 20 de marzo de 2020. Además, surgieron nuevos proyectos para adaptar los procesos a la “nueva normalidad”.

Algunos de los impactos directos que tuvo el ASPO sobre la relación de la Sociedad con los clientes fueron:

- Cierre transitorio de lugares de pago presenciales (entidades externas).
- Estimación de lecturas, debido a que no se incluyó la actividad de lectura como esencial desde marzo a mayo de 2020.
- Suspensión de acciones eléctricas de morosidad (no ejecución de cortes y suspensión de suministro por falta de pago), actualmente vigente.
- Cierre de oficinas comerciales, actualmente vigente.

Este último punto potenció la tendencia de los últimos años, con relación a la preferencia de nuestros clientes para contactarse con la empresa a través de los canales digitales:



A partir de esta coyuntura, los ejes sobre los que se hizo foco durante el año 2020 fueron los siguientes:

- Atención a clientes;
- Lectura;
- Facturación;
- Morosidad;
- Recupero de energía;
- Comunicación.

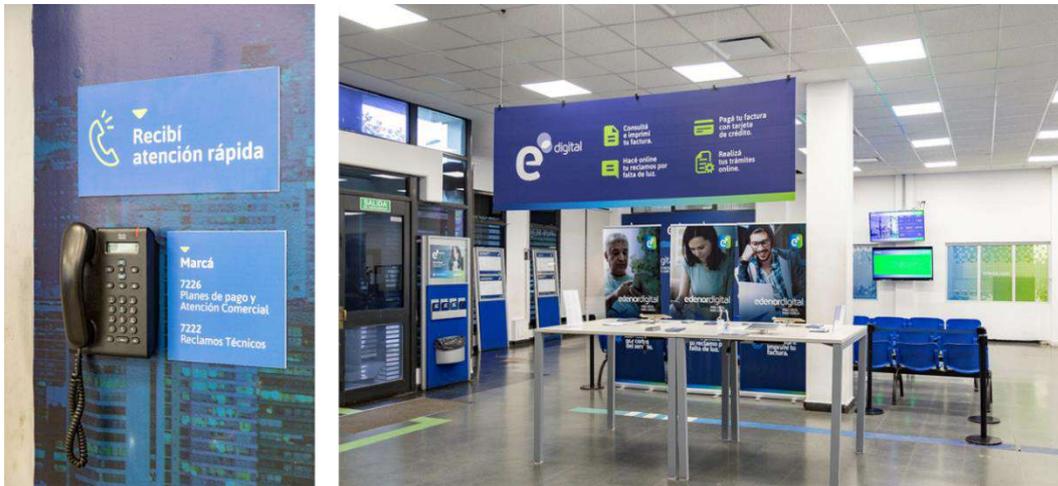
A continuación, describimos las acciones realizadas en cada uno de estos ejes.

ATENCIÓN A CLIENTES

Oficinas comerciales

En 2020 se concluyeron las remodelaciones necesarias para que todas las oficinas comerciales posean las características del nuevo modelo de atención con un sector de atención rápida, denominado "centro de experiencia". Este concepto innovador comprende soluciones para la atención a distancia y la autogestión. Este cambio termina impactando de forma determinante en la reducción de los tiempos de atención y una mejor calidad del contacto en las oficinas comerciales.

Centros de experiencia



Al disponerse la emergencia sanitaria, a través del decreto 311/2020 publicado en el boletín oficial, el ENRE instruyó a las distribuidoras eléctricas del área metropolitana a suspender la atención presencial al público procediendo, consecuentemente, con el cierre de la totalidad de las oficinas comerciales durante el ASPO.

De esta manera, el personal de atención de oficinas comenzó a trabajar desde sus hogares accediendo de manera remota a sus PC y líneas telefónicas. Este avance, que pudo rápidamente implementarse para todo el personal, permitió asegurar la atención rápida y precisa de los distintos requerimientos recibidos por los canales de atención disponibles.

Entre las nuevas opciones de contacto, a principios del mes de julio pusimos a disposición de los clientes la funcionalidad de “**Gestor de llamadas**” que permite obtener un turno vía web para ser contactado telefónicamente en el día y hora solicitado por el cliente, facilitando también un buzón de correo electrónico para que pueda adjuntar la documentación requerida en cada caso. Se atendieron entre 600 y 1.000 contactos diarios, siendo una de las principales solicitudes los trámites de nuevo medidor.

En lo referido a la gestión de nuestras **Grandes cuentas**, durante el 2020 reforzamos la segmentación de las comunicaciones hacia este grupo de clientes. Implementamos un nuevo sistema de identidad visual, con un diseño diferenciando en cuanto a imágenes y contenidos para los clientes Tarifa 2, Tarifa 3 y Cuentas Oficiales.

Esto también implicó el reforzamiento de los canales de contacto, haciendo foco en la disposición de los ejecutivos de cuenta, la línea exclusiva de atención telefónica para cada segmento y el fortalecimiento del canal digital.

Además, implementamos una atención diferenciada para desarrolladores inmobiliarios. Para dicho segmento designamos a un equipo de atención específico que tenga en cuenta sus necesidades y consultas colaborando con la concreción de sus proyectos.

Por último, con el objetivo de brindar mayor satisfacción en la atención de nuestros clientes, aumentando la capilaridad y cercanía con los mismos construimos una prueba piloto en dos puntos de atención totalmente autogestivos en C.A.B.A. y en San Miguel. Estos nuevos espacios llamados “**edenorcerca**” forman parte de un plan integral de mejora de la atención a los clientes, ya se encuentran listos para comenzar a funcionar a la espera de la aprobación del ENRE.

Cada uno de ellos cuenta con tecnología de última generación que permite a los clientes de manera ágil y autónoma resolver sus consultas, quejas, reclamos y trámites, mediante dos tipos de dispositivos:

- Videos presenciales: Atención personalizada con un representante mediante videollamada para la gestión de trámites comerciales y técnicos.
- Tótem: Posibilidad de autogestión de pagos, reclamos y trámites de una manera sencilla y rápida.

San Miguel



C.A.B.A.



edenordigital

El proceso de migración progresiva de nuestros clientes hacia los canales digitales que viene dándose los últimos años, se aceleró con el cierre de las oficinas comerciales sumado al aislamiento que tuvo como consecuencia cambios de hábitos en los clientes, que necesitaron recurrir a otros canales para realizar sus gestiones con la empresa.

Con el fin de adaptarnos a la digitalización acelerada de los clientes, implementamos en tiempo récord nuevos desarrollos para cubrir todas las gestiones que ofrece nuestro servicio a través de los diferentes canales.

Tal es así que durante el año incorporamos nuevos trámites para lograr el 100% de la gestión digital, como:

- Solicitud de nuevo medidor para clientes T1 y T2;
- Solicitud de recarga SOS para medidores autoadministrados (MIDE);
- Nuevas opciones de pago parcial y cuota del plan de pago;
- Incorporación de pago con tarjeta de débito;
- Adhesión a factura digital.

Asimismo, con el objetivo de optimizar la experiencia digital, simplificamos el registro de los clientes en la plataforma, ampliamos la infraestructura para una mejor performance e incorporamos encuestas de satisfacción en cada transacción.

Total de transacciones durante el 2020:



Nota: (1) Clientes adheridos al 31/12/2020.

En el año 2020, iniciamos también el proyecto “**edenordigital premium**”, una herramienta exclusiva para los clientes que cuenten con medidores inteligentes (smart meter). Además de situar a edenor como pionera dentro de la industria, la plataforma brindará los siguientes beneficios:

- Más información sobre su consumo (diario y horario) y estadísticas para la toma de decisiones sobre el uso de la energía.
- La capacidad de gestionar sus cuentas en forma integral.

Con esta iniciativa, la compañía se embarca en una transición de clientes “digitales” a clientes “Smart”, que le permite abrir la ventana al mundo del IOT (*Internet Of Things*). El proyecto se encuentra transitando la etapa de prueba, que esperamos concluir a principios de 2021.

Contact center

Otro de los canales más utilizados por los clientes es el contact center y no fue la excepción en 2020. El desafío principal que tuvimos que enfrentar fue absorber rápidamente todos los trámites y requerimientos que no pudieron ser canalizados por el canal presencial, así como todas las consultas que surgieron debido al período de la imposibilidad de lecturas por disposiciones del ENRE. Esto determinó un crecimiento de la demanda de los distintos canales que exigió una enorme flexibilidad y velocidad. Durante los primeros 4 meses de la cuarentena el contact center vio aumentada su demanda en un 35% y las redes sociales un 167%.

Para acompañar este cambio de comportamiento de nuestros clientes efectuamos las siguientes mejoras:

- Reforzamos la dotación del center;
- Unificamos las líneas telefónicas de los clientes T1 y generamos un nuevo y único número telefónico (0800-666-1000), para que puedan realizar todo tipo de gestiones, desde trámites hasta consultas por falta de luz;
- Duplicamos la infraestructura telefónica;
- Ampliamos la oferta de gestiones y trámites;

- Implementamos el **call back**, para que, en caso de que los operadores estuvieran atendiendo otras llamadas, el cliente pueda agendar un horario para que le devolvamos el llamado;
- Incorporamos una nueva plataforma de gestión para los contactos en redes sociales y e-mail.

Reorganización de equipos | *backoffice*

Durante el año 2020 se automatizaron y consolidaron diversas tareas del área de *backoffice*. De esta forma, pudimos responder satisfactoriamente al crecimiento de la demanda de trámites, consultas y reclamos a través de canales digitales.

La cantidad de trámites iniciados en **edenordigital** tuvo un incremento del 90% respecto al período pre-pandemia. No obstante, edenor logró brindar una respuesta a los clientes dentro de los 3 días de iniciada la petición.

MOROSIDAD

El impacto del cierre de los lugares de pago presenciales utilizados habitualmente por los clientes (entidades externas y oficinas comerciales propias) y la imposibilidad de realizar acciones de campo (suspensión y cortes) repercutió negativamente en los números de la compañía.

Los valores de morosidad crecieron un 130% respecto al año 2019. Para este punto fue determinante la gestión de las empresas de cobranzas que realizaron una comunicación constante a través de diferentes canales con el objetivo de informar a los clientes su saldo pendiente y los lugares de pago habilitados para la cancelación de su deuda.

Además, continuamos con las campañas proactivas de e-mail marketing dirigidas a los clientes con morosidad temprana. En cuanto a las Grandes Cuentas, se realizaron más de 17 mil llamados telefónicos personalizados, que promovieron el pago de miles de clientes correspondientes a este segmento.

Por otra parte, considerando la situación económica de los clientes derivada de la pandemia, flexibilizamos las formas de pago y ampliamos las posibilidades de financiación de las deudas. Además, incorporamos el canal de transferencias bancarias, facilitando las transacciones a los Grandes Cuentas.

Evolución del saldo moroso en días en la calle (incluye todas las tarifas)



LECTURA

Como mencionamos anteriormente, la actividad de **lectura** de medidores inicialmente no fue considerada como actividad esencial al dictarse el ASPO, por lo tanto, no se pudieron realizar durante casi un periodo de facturación. A partir del mes de mayo se sumó a las actividades autorizadas y retomamos la lectura de medidores.

Con esta directiva del regulador, hubo un bimestre en el cual los consumos de todos los clientes fueron estimados, cuando normalmente esto sucede en forma excepcional. Si bien nunca la compañía había tenido un episodio similar en cantidad de lecturas estimadas, utilizando fórmulas históricas de consumo y realizando ajustes en los casos con cambios significativos en los comportamientos de los clientes, pudimos minimizar el impacto.

Del total de los 3 millones de clientes cuyos consumos fueron estimados, se generaron reclamos en menos del 0,7% de los clientes, los cuales fueron resueltos en tiempo y forma.

FACTURACIÓN

En el área de **facturación** se revisaron y reorganizaron equipos y procesos, se dispusieron innovaciones en circuitos alternativos y se desarrollaron e implementaron seis robots (RPA) en procesos de facturación de Tarifa 1, redundando en mejoras de tiempos, optimización de los recursos disponibles, reducción de errores y mejora de la calidad para el cliente.

Desarrollamos una fuerte campaña para la adhesión a factura digital logrando más de 450 mil clientes de Tarifa 1 adheridos y más de 14 mil clientes de Tarifas 2 y 3 que reciben mensualmente la factura en su casilla de e-mail.

COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

La comunicación fue un eje primordial que nos permitió mantener una relación más constante y cercana con nuestros clientes. Los cambios en la forma de gestionar y la comunicación de novedades fue periódica a través de nuestros principales canales: e-mail marketing, sitio web www.edenor.com (con un espacio exclusivo con toda la información necesaria para ayudar a nuestros clientes durante el aislamiento), redes sociales, **edenordigital** y también utilizamos medios masivos para campañas institucionales.

Las principales campañas llevadas a cabo este año fueron:

- **Buena energía: Energía para estar unidos, siempre**

En febrero lanzamos una campaña con el nombre Buena energía, que tuvo como objetivo mostrar la mejora de algunos indicadores de calidad, como la reducción de la cantidad de cortes asociado al Plan de Inversiones.

Esta campaña tuvo presencia en medios gráficos, vía pública, spots radiales y en redes sociales.

Su continuidad se vio afectada por la llegada de la pandemia y las medidas posteriores, que nos obligó a poner foco en la comunicación acerca de la gestión de Edenor con el fin de mantener a los clientes informados sobre la continuidad de la atención.



• La mejor energía argentina

A mediados del año 2020 se llevó a cabo la campaña institucional “La mejor energía argentina”, con el objeto de darle continuidad a la campaña “Buena energía”. En este caso, el foco fue comunicar que **edenor** es una empresa privada y argentina que invierte en el país, que genera trabajo de calidad y que se encuentra comprometida a largo plazo con la calidad del servicio.

La campaña tuvo presencia en televisión por cable, portales de diario, redes sociales, radios y medios digitales.



• Consumo

En noviembre lanzamos la campaña “Consumo” que consistió en una serie de acciones comunicacionales dirigidas a los clientes residenciales con el objeto de educar sobre el modo de lectura y facturación de Edenor y, al mismo tiempo, concientizar sobre el uso y el ahorro de la energía eléctrica.

Asimismo, se enviaron comunicaciones segmentadas de e-mail marketing, con mensajes específicos a los clientes cuya tendencia de consumo presentaba un alza en la época de verano. Por ello, se brindaron recomendaciones para controlar el consumo de energía y realizar un uso eficiente de la misma, con foco en los electrodomésticos de climatización.



• **Digitalización**

Debido al contexto especial que vivimos a nivel mundial, en el año 2020 predominaron las gestiones digitales. El concepto “Quedate en casa” se instaló en la sociedad y se promocionaron medidas para evitar la asistencia a lugares concurridos y así evitar la propagación del COVID-19.

Apalancados en esta situación, en edenor continuamos poniendo el foco en la digitalización, brindando cada día más y mejores herramientas digitales para que nuestros clientes puedan gestionar el servicio desde la seguridad de su hogar.

A lo largo de todo el año, promocionamos el uso de **edenordigital**, nuestra oficina online, disponible las 24 hs, los 365 días del año desde edenordigital.com o su versión app para dispositivos móviles. A través de esta plataforma, los clientes pueden ver y pagar su factura, gestionar los principales trámites de la Sociedad o solicitar servicio técnico.

Asimismo, sumamos nuevas funcionalidades a nuestro simulador de consumo. A través de simulador.edenor.com nuestros clientes residenciales pueden calcular el costo aproximado de su factura a través de la simulación del uso de sus electrodomésticos. De esta manera, se logra tener una noción clara del costo de la energía y la importancia de su uso inteligente.



CLIENTES MIDE

Los medidores integrados de energía (MIDE) permiten a aquellos clientes con ingresos irregulares, adecuar sus compras de energía y mejorar la administración de sus consumos.

Durante el año 2020, con el inicio de la pandemia, Edenor puso a disposición una recarga SOS para aquellos clientes que tuvieran dificultades al realizar la carga producto de la cuarentena. De esta manera se garantizaban contar con suministro eléctrico durante el aislamiento social, preventivo y obligatorio sin necesidad de moverse de su casa.

Al cierre del año 2019 sólo un 7,46% efectuaba recargas virtuales. Durante el año 2020 el 32,51% de los clientes MIDE efectuó por lo menos una compra de manera virtual, comprobando con ello la agilidad, comodidad y seguridad para recargar energía al medidor.

A fines de conocer en profundidad la percepción y el nivel de satisfacción de este segmento, en el segundo semestre del año 2020 se efectuaron encuestas a los clientes que contaban con un medidor autoadministrado para conocer la experiencia de uso. Los resultados arrojan que **el 65% de los clientes están satisfechos o muy satisfechos con MIDE**.

Nivel de satisfacción clientes MIDE

En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho



Además, dentro de los aspectos más relevantes se destacó que el 81% de los clientes considera que el MIDE es fácil de usar y el 69,5% afirmó que les permitió controlar su consumo y ahorrar en los costos de electricidad.

REDES SOCIALES

Los perfiles de la compañía en redes sociales se transformaron en canales estratégicos de comunicación luego de un proceso de adaptación de contenidos en línea con la situación que vivía la sociedad y nuestros clientes como consecuencia de la pandemia y el ASPO.

De esta manera, Facebook se consolidó como la red social informativa para nuestros clientes. Twitter, por su parte, posibilitó la comunicación de temas sensibles a medios, periodistas y stakeholders. LinkedIn, se convirtió en el canal natural de Edenor como “marca empleadora”, para motorizar búsquedas de nuevos profesionales y difundir acciones relacionadas a buenas prácticas de recursos humanos, responsabilidad social empresaria (RSE), inversiones e institucionales.

Al 31 de diciembre de 2020, edenor sumaba 247.952 seguidores en las tres redes sociales, lo que representa un 28,7% de incremento respecto a 2019, los que se desagregan de la siguiente manera:

- Facebook: 142.738
- Twitter: 55.249
- LinkedIn: 49.965

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

La satisfacción de los clientes es clave para evaluar el desempeño global de la organización y ayudar a evaluar planes de mejora y eficiencia en la gestión, poniendo al cliente en el centro.

Año tras año, con el fin de identificar sus necesidades y expectativas, realizamos diversos estudios acerca de la imagen, el servicio, la atención, requerimientos y expectativas del cliente.

Entre los mismos, se encuentran aquellos que se realizan en forma histórica, como es el de satisfacción general como así también la incorporación de nuevos estudios y métodos para conocer al cliente.

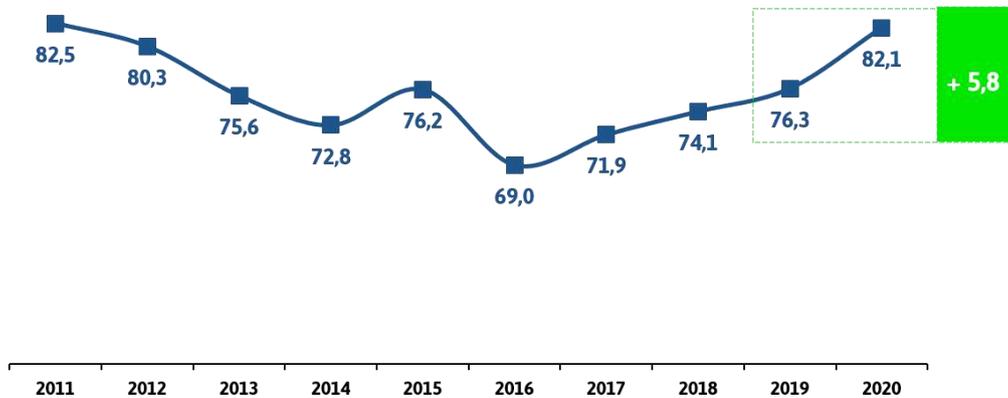
En esta línea, se realizaron diversas encuestas:

Estudio de Satisfacción General

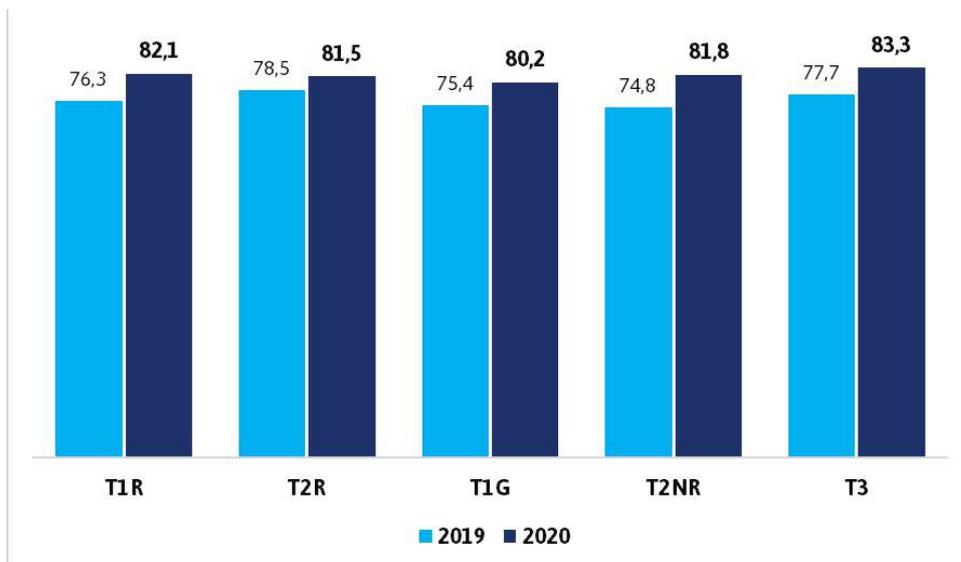
El estudio de Satisfacción General se realiza anualmente, desde el año 1993, con el objetivo de reflejar la opinión de los clientes, teniendo en cuenta que estos pudieron haber tenido o no un contacto efectivo con la empresa. Es su percepción hacia los diferentes aspectos del servicio, evaluando el desempeño global de la organización.

En el año 2020 la satisfacción de los clientes residenciales fue del **82,1%** siendo uno de los valores más altos de los últimos 10 años, con una suba positiva de 5,8% respecto del año 2019.

1. Nivel de Satisfacción General



2. Satisfacción General por segmento tarifario



Estudio de Imagen

Durante el año 2020, siendo su tercera edición, se llevó a cabo el estudio de Imagen y Posicionamiento de edenor, destinado a los habitantes del Área Metropolitana de Buenos Aires (C.A.B.A. + Gran Buenos Aires).

Este estudio nos permite no solo conocer la satisfacción del cliente con el servicio, sino también establecer las principales percepciones en torno al sector eléctrico junto con el nivel de conocimiento y evaluación de la marca.

Dentro de los diferentes atributos que los clientes esperan de una empresa de servicio ideal, junto con los que la Sociedad posee, los que más se incrementaron han sido que **edenor** es una empresa que genera trabajo, que brinda un buen servicio y que es innovadora.

Estudios Transaccionales

Desde el año 2018, se realizan encuestas transaccionales para comprender y analizar la satisfacción del cliente en su paso por las oficinas comerciales, uno de los principales puntos de contacto que la empresa tenía hasta comienzos del año 2020.

Debido al contexto especial que vivimos a nivel mundial, las gestiones digitales fueron predominantes durante el año 2020, transformándose nuestra oficina online **edenordigital**, en un canal clave para nuestros clientes. Es por ello que incorporamos una encuesta transaccional en la aplicación luego de haber finalizado su interacción.

Los resultados mostraron que de cada 5 personas que utilizaron **edenordigital** más de 4 están satisfechos o muy satisfechos con su uso, llegando a más del 81% de los encuestados.



Asimismo, se destaca que el 86,28% pudo realizar exitosamente su gestión y que el 59,13% recomendaría su uso a amigos o familiares.

Focus Group

En esta oportunidad, el objetivo de este estudio cualitativo fue comprender y conocer en profundidad la situación de los clientes MIDE, su relación con el consumo de servicios, la valoración de la energía, su uso, el costo y el impacto en la economía familiar.

Entre las principales conclusiones se destacó que para la gran mayoría de estos usuarios que poseen ingresos irregulares y, por lo tanto, no pueden sostener una facturación mensual del servicio, este medidor fue una solución. Los clientes destacaron también, que el MIDE les permitió tener un mayor control sobre su consumo energético y administrar las recargas de energía según la necesidad de su hogar.

Adicionalmente, resaltaron la ventaja de tener un servicio a su nombre, ya que les brinda una certificación de domicilio que les sirve para otras problemáticas y que subsana su situación de informalidad.

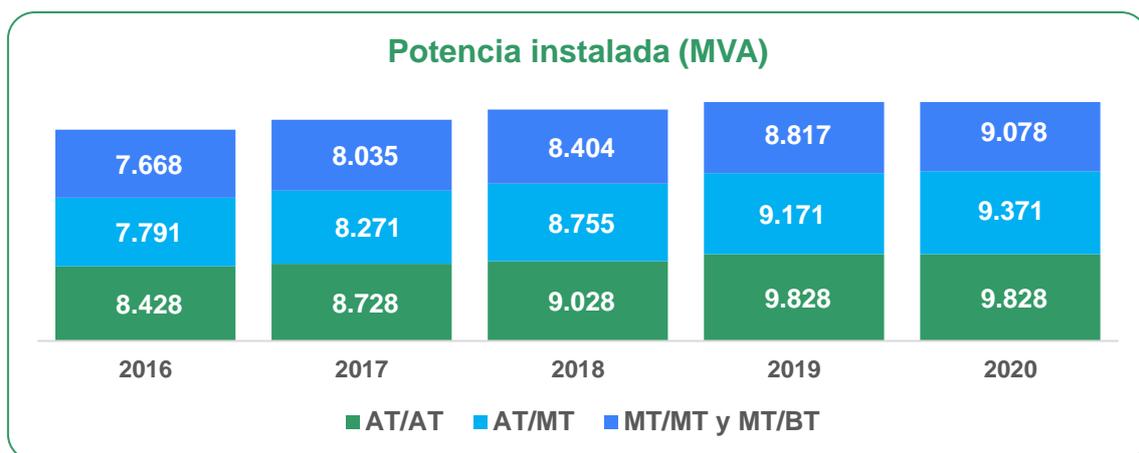
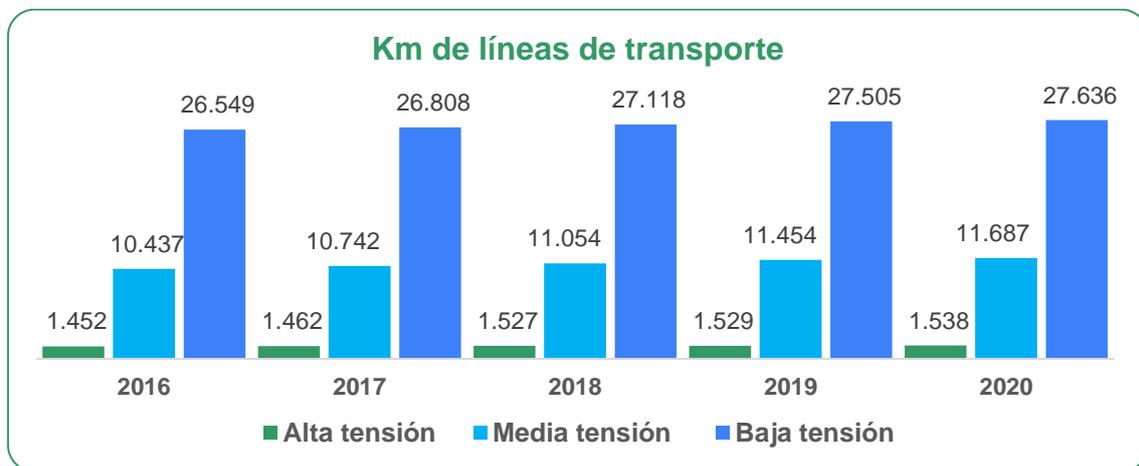
Asimismo, la implementación del MIDE les enseñó a conocer cuáles son los electrodomésticos que más consumen y por sobre todas las cosas valoraron la previsibilidad y el control de gastos que podían realizar. La facilidad de uso y de recarga, contribuyeron a la satisfacción y aceptación de los clientes a esta nueva modalidad.

GESTIÓN TÉCNICA

LA RED DE EDENOR

El sistema a través del cual suministramos electricidad está compuesto por 79 subestaciones de transformación de AT/AT, AT/AT/MT, AT/MT e interconexiones con clientes AT, lo que representa 19.199 MVA de potencia instalada y 1.538 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 18.607 transformadores, lo que representa 9.078 MVA de potencia instalada, 11.687 kilómetros de líneas de media tensión de 33 y 13,2 kV y 27.636 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:

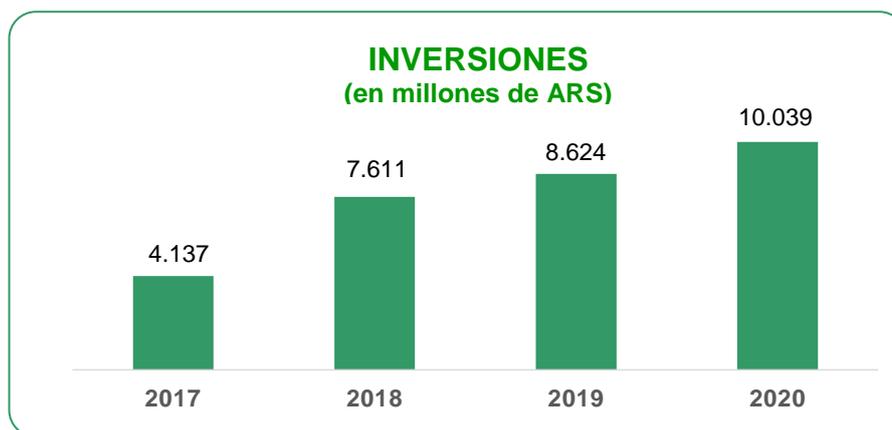


INVERSIONES

Las inversiones realizadas durante el año 2020 alcanzaron un valor de \$ 10.039 millones siendo prioridad para la Sociedad su ejecución por sobre otras erogaciones como una forma de mantener la prestación del servicio público concesionado en condiciones seguras. Para lograr dichas inversiones, se tuvieron que adecuar diversos protocolos y formas de organizativas producto de la afectación del COVID, además de haber tenido demoras temporarias dado que las Obras eléctricas no fueron incluidas originalmente entre las actividades esenciales dispuestas en el inicio del ASPO.

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 autoadministrados. Todas las inversiones se realizan priorizando la protección del medio ambiente y la seguridad en la vía pública.

En términos comparativos, se aprecia un aumento del nivel de inversiones en los últimos años. La evolución se detalla en el siguiente gráfico:



La inversión fue destinada a los siguientes rubros durante el año 2020:



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 II, Matheu III, Parque Pilar y Zappalorto; además intercambia energía con otras empresas a niveles de transmisión, distribución y generación distribuida.

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

- La puesta en servicio de dos bancos de compensación capacitivos de 220 kV y 117,7 MVA cada uno en la Subestación Rodríguez, siendo la primera instalación de este tipo en el país
- El reemplazo de 9 km de electroducto en cable papel aceite de 132 kV por cable seco tipo XLPE que vincula las Subestaciones Malaver y Munro.
- Se puso en servicio de las barras de 132 kV de la Subestación José C. Paz y la primera etapa de vinculación con la red mediante los electroductos de 132 kV Subestación Morón – Subestación Matheu, previéndose la puesta en servicio de la segunda etapa durante el segundo trimestre de 2021.

Continúan las obras de reemplazo del electroducto en cable papel aceite de 132 kV por cable seco tipo XLPE que vincula las Subestaciones Puerto Nuevo Austria con puesta en servicio en 2021.

ESTRUCTURA DE SUBTRANSMISIÓN

Algunas de las principales obras realizadas fueron:

- Se finalizó la nueva Subestación Libertad 132/13,2 kV 2 x 40 MVA con dos nuevos electroductos de 132 kV por un total de 0,24 km, que la vinculan con las Subestaciones Zappalorto y Merlo;
- Se puso en servicio un nuevo transformador 132/13,2 kV de 80 MVA en la Subestación José C. Paz;
- Se realizó el reemplazo de un transformador de 132/13,2 kV 40 MVA en la Subestación Colegiales por un transformador 132/13,2 kV de 80 MVA;
- Se finalizó la instalación de los nuevos tableros de 13,2 kV en la Subestación Ramos Mejía, que completo el telecontrol en la totalidad de interruptores de media tensión en las Subestaciones de Edenor, además de normalizar la estructura de red.
- Se completó la instalación del tablero de 13,2 kV de la Subestación Matheu.

Continúan las obras de las nuevas subestaciones ARA San Juan 132/13,2 kV 2x80 MVA y Oro Verde 132/13,2 kV 2x40 MVA con puesta en servicio en 2021.

ESTRUCTURA DE DISTRIBUCIÓN

Obras realizadas:

- Se instalaron 37 nuevos alimentadores en Subestaciones nuevas y existentes;
- Se realizó el cierre entre alimentadores de MT de Subestaciones y se instalaron 281 nuevos centros de transformación de MT/BT y 516 aumentos de potencia, que dieron un incremento neto de la potencia instalada en 241 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 bushings en transformadores de 500/220 kV, 220/132 kV y 132/MT kV. Se continuo con el plan de remplazo de transformadores de medida. Se realizaron reemplazos de seccionadores/interruptores 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. 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 año 2020, 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**
 - ✓ 4.470 postes de MT, el 28% de los cuales fue reemplazado por columnas de hormigón armado.
 - ✓ 52.349 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 204.881 árboles.
- **Revisiones en las redes de distribución**
 - ✓ 5.176 Km. de redes de MT.
 - ✓ 16.750 Km. de redes de BT.
 - ✓ 4.752 revisiones de Centros de Transformación.
 - ✓ 2.152 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 5.600 tareas que incluyen 1.194 cambios de postes de MT.

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

- ✓ 48.682 interrupciones de BT agrupadas.
- ✓ 225.175 reclamos de BT individuales.
- ✓ 35.715 instalaciones de nuevos suministros.
- ✓ 42.218 acciones eléctricas de morosidad.
- ✓ 517.651 inspecciones por recuperación de energía en clientes T1.
- ✓ 22.805 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.
- ✓ 2.692 empalmes subterráneos de BT.
- ✓ 2.731 empalmes subterráneos de MT.

- **Adecuaciones operativas por la pandemia**

Se adecuaron los puestos, modalidades de trabajo y protocolos, y se creó una nueva sala de centro de control de respaldo para operar de manera segura y protegida ante la pandemia de COVID.

Se cumplieron los planes de mantenimiento e inversiones, manteniendo la capacidad operativa en todo momento a pesar de las restricciones y limitaciones provocadas por la pandemia.

- **Implementación de nuevo SCADA**

Se avanzó en la implementación del nuevo SCADA y el nuevo IDMS próximos a lanzar en producción.

- **Centro de diagnóstico**

Se amplió el funcionamiento del centro de diagnóstico, abarcando el seguimiento de afectaciones de electrodependientes, grandes cuentas y clientes sensibles.

- **Proyecto Back office operativo**

Se centralizaron actividades administrativas realizadas en regiones y zonas logrando homogeneizar y optimizar los procesos de back office operativo, en el marco de las 63 iniciativas de automatización y centralización de procesos de este proyecto tendiente a optimizar la mano de obra indirecta

- **Proyecto Efectividad**

Se efectuó un diagnóstico integral sobre los procesos de operaciones y su nexos, surgiendo ocho propuestas que apuntan a mejorar la efectividad de las acciones, disparando planes de trabajo para su implementación.

- **Atención de reclamos nocturnos**

Se continuó con la ampliación de la capacidad operativa en horarios nocturnos para 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.
- **Vehículos autogestionados por los equipos móviles**

Se profundizó la utilización de vehículos de la empresa autogestionados por el personal operativo reduciendo los tiempos de alistamiento y de traslados desde los domicilios de las personas y los lugares de trabajo en la vía pública.
- **Robo de energía**
 - ✓ Se alcanzaron los 208.203 medidores MIDE activados.
 - ✓ Se continuó con operativos específicos sobre algunos barrios residenciales y barrios cerrados. El contexto de pandemia y las exigencias del regulador no permitieron lograr la cantidad planificada en 2021.

TELECONTROL Y TELESUPERVISIÓN

En el año 2020 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:

- ✓ 581 nuevos puntos operativos de telecontrol en la red de distribución de MT, logrando un total de 2.294 sobre los 1.600 alimentadores de MT existentes.
- ✓ Se incorporaron 180 puntos de telesupervisión en la red de MT.
- ✓ Se inició un plan de adecuación y mejora en puntos de suministro de grandes clientes con telemandos y automatismos.
- ✓ Se inició un plan de revisión y adecuación de protecciones en la red de distribución de MT (fuera de Subestaciones).
- ✓ Se amplió la aplicación de conceptos de Seguridad Informática en las redes de Telecontrol de 5 subestaciones. En la actualidad, 44 equipos de Telecontrol en subestaciones cuentan con protección contra ataques cibernéticos.
- ✓ Se corrigió el sincronismo del sistema de Telecontrol en 42 subestaciones completando la totalidad de las mismas.
- ✓ Se renovó tecnológicamente el equipamiento de Telecontrol en 4 subestaciones.
- ✓ Con la penetración del telecontrol alcanzada tanto en subestaciones como en la red de distribución de MT, una de cada tres maniobras se efectuó a distancia a través de telemandos.
- ✓ La disponibilidad de las remotas en el centro de control de Edenor fue del 99,93 %.

TRANSMISIÓN

- Cumplimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo de las instalaciones de AT y Subestaciones, según normas.
- Se continuó ampliando la capacidad de trabajo con TCT (Trabajos con tensión). Se prevé para el 2021 incrementar 6 nuevos equipos TCT livianos compuestos por dos personas, para evitar interrupciones de suministro por mantenimientos en la red de MT.
- Se implementó la aplicación de “Rompe-tramos” en las líneas de MT, lo que permitió realizar trabajos de mantenimiento en 279 seccionadores bajo carga sin corte de suministro a los clientes.
- Se comenzó con la generación del procedimiento que permitirá el reemplazo de poste y/o columnas con técnicas de TCT.
- Se inició el proceso de gestión de compra de un equipo con un cable flexible de media tensión denominado “Big Jumper” que, mediante técnicas de TCT, permitirá puentear tramos de res de MT de hasta 300mts sin interrumpir el suministro.
- Se mantuvo el 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. Este mismo grupo, interactuando con personal técnico de Transener, incorporó bajo su órbita la matriz de riesgo de los aisladores pasatapa de los transformadores de AT.
- Se mantuvieron activos los grupos de trabajo con personal técnico de Transener implementados en el 2018.
- Se reemplazaron 124 transformadores de medida de AT y la totalidad de los descargadores de carburo de silicio por óxido de zinc.
- Se contrató por primera vez el servicio de un DRON para sobrevolar y termografiar una doble terna de AT. Se obtuvieron muy buenos resultados y se está en proceso de análisis la incorporación de esta técnica en el mantenimiento de nuestra red.
- Se reemplazaron la totalidad de los bushings a 9 transformadores, (5 unidades de 300 MVA, 3 unidades de 80 MVA y uno de 40 MVA).
- Se reemplazaron 37 interruptores de MT en línea al objetivo de eliminar por completo la tecnología PVA de nuestras instalaciones.

INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

- Se presentó en el Congreso Internacional de la Industria 4.0 celebrado en Buenos Aires: “Digitalización de la red eléctrica en Edenor”.
- En el congreso CIGRE realizado en Toronto se presentó un trabajo de utilización de inteligencia artificial para estimar con precisión la energía consumida por los clientes en un determinado período de tiempo.

GESTIÓN DE SERVICIOS Y LOGÍSTICA

FLOTA

Durante el año 2020, en función de nuestras necesidades operativas, se incrementó la flota respecto del año anterior, llegando al 31 de diciembre de 2020 con un total de 1.487 unidades.

Hemos adquirido 88 unidades 0km y comenzamos con la preparación de las primeras dos pickups con hidroelevador. Adicionalmente, comenzamos con la utilización en campo de la grúa multifunción. También se inició el proceso de adquisición de 12 hidroelevadores de 15 metros aislados.

Asimismo, seguimos mejorando la aplicación de mantenimiento vehicular. Actualmente, cada usuario puede ver las reparaciones sobre toda su flota. También nuestro número de clientes internos ha aumentado, de 350 a 2.177.

Hemos desarrollado procesos de inspección mediante planillas de control digital para utilizar en la aplicación de mantenimiento vehicular, permitiendo asegurar la calidad de las reparaciones.

Se realizaron mejoras en los contratos de mantenimiento mecánico para disponer de mayor fluidez en los procesos de reparación y desarrollamos tableros inteligentes para el control de combustible.

INMUEBLES

En el transcurso del año 2020, a pesar de las restricciones sanitarias se ha logrado llevar adelante el desarrollo y construcción de varias obras necesarias y prioritarias para la Sociedad, entre ellas podemos destacar el Respaldo del Centro de Control, la reforma de oficinas en los edificios Tronador-Estomba, reforma de oficinas y depósito edificio Merlo, nuevos laboratorios de ensayos de aislamiento y área de trabajos con tensión, el reordenamiento y reacondicionamiento de la playa exterior de la sede Rolón, así como también las adaptaciones a las subestaciones Munro y Victoria, y las mejora lumínica de las subestaciones Agronomía, Colegiales, Malvinas, Catonas y JC Paz.

Asimismo, se concretó la compra de 3 ha. para el desarrollo del Nuevo Almacén Central.

Finalmente, se desarrolló un plan de Real State para los próximos 3 años poniendo en valor las propiedades actuales, planteando nuevos modelos y espacios de trabajo permitiendo optimizar la cartera de activos y adaptándose a la nueva realidad generada por la pandemia.

GESTIÓN DE CALIDAD

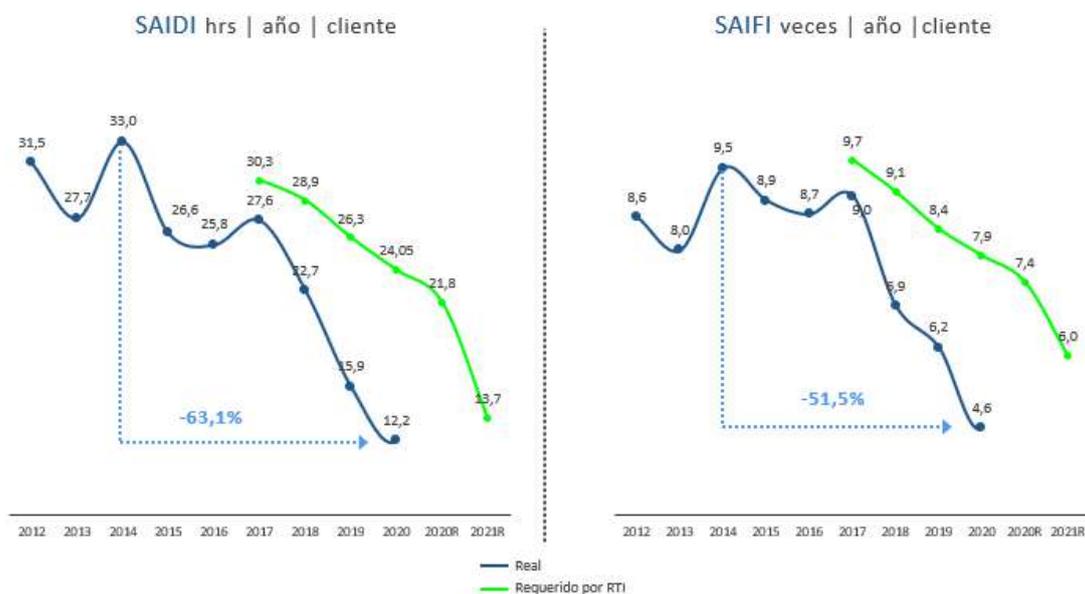
CALIDAD DE SERVICIO

En el mes de marzo 2020, se dio comienzo al séptimo 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 apartamento 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:



Como puede observarse en la evolución anual de estos indicadores, la notable reducción en el indicador de frecuencia respecto al año anterior se reflejó en similar proporción en el indicador de tiempo total. Como ya se ha indicado en otras oportunidades, las acciones de inversión en las redes de distribución, y su maduración en el tiempo, suelen conducir a la disminución del indicador de frecuencia. Este efecto también se traslada al indicador de tiempo total aun cuando los tiempos medios de interrupción se mantengan prácticamente sin variación.

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.

Las campañas de medición de tensión y perturbaciones fueron suspendidas hacia fines del mes de marzo de 2020, en virtud de lo dispuesto por la Res. ENRE 3/2020 en el marco del artículo 1 del DNU 297/2020 que estableció el “Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio”. Se tiene prevista la reanudación de dichas campañas una vez que el ENRE así lo disponga.

GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

El contexto de la pandemia sin dudas provocó la aceleración de la transformación que ya venía impulsando la Sociedad los últimos años a través de cambios profundos en la tecnología, los procesos de negocio y la cultura de trabajo.

Nuestra estrategia de Transformación Digital fue -al mismo tiempo- desafiada y estimulada en un entorno muy particular. Este contexto nos abrió la oportunidad de proponer e implementar cambios sustanciales para adaptarnos a la nueva realidad.

En ese sentido, inmediatamente después de declararse el aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO) logramos movilizar a más de 1.700 colaboradores a sus hogares para que puedan continuar realizando sus tareas desde allí. Aquí destacamos que tanto la infraestructura tecnológica como la elevada madurez digital de los procesos de negocio permitieron a la Sociedad seguir operando sin disrupción alguna.

El 2020 fue un año donde fortalecimos el rol estratégico del área, impulsando nuevas formas de operar con la incorporación de tecnologías de vanguardia y nuevas formas de trabajo.

Continuamos así sumando y desarrollando nuevas capacidades digitales y profundizando la consolidación de nuestra estrategia de información, tecnología y procesos de negocio.

ARQUITECTURA DIGITAL

La gestión de los datos es uno de los habilitadores de la transformación a la que aspiramos. El hecho de convertirnos en una compañía impulsada por los datos implica que tenemos que contar con una arquitectura fundacional que lo sustente.

En esa línea, diseñamos la nueva arquitectura de referencia de *Big Data & Analytics* que ofrece un marco tecnológico y de mejores prácticas que nos habilitará a aprovechar las ventajas de la analítica avanzada, robusteciendo al mismo tiempo la seguridad de la información y la capacidad para el procesamiento de grandes cantidades de datos. Durante el año 2021 comenzaremos con la implementación.

Continuamos además consolidando la plataforma de integración de aplicaciones que implementamos en el año 2019, migrando nuevos circuitos operativos y comerciales a la tecnología Red Hat.

Destacamos el hecho que, a partir de estos trabajos, la Sociedad fue galardonada con el premio *Red Hat Innovation Awards 2020*, participando entre casi 60 compañías a nivel global.

INNOVACIÓN, PROCESOS Y SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

La consolidación de la práctica de Gestión por Procesos se vio acompañada con la ejecución de varios proyectos de análisis y rediseño de procesos, entre los que se destacan el de Nuevos Suministros, el de Ventas de Servicios y el de Gestión de Cobranzas, entre otros. Todos estos fueron acompañados de los componentes tecnológicos requeridos y de ajustes de roles y organización.

Por otra parte, hemos recertificado exitosamente el Sistema de Gestión Integrado (SGI), sistema que comprende las normas ISO 9001 y 14001/2015 y OHSAS 18001/2007.

En el eje de la automatización de procesos, agregamos nuevos robots transaccionales (RPA) para el análisis de expedientes, cálculo de recupero y refacturación de energía. Con estos nuevos robots logramos alcanzar el recupero de unos MM\$ 20 mensuales.

La forma de trabajo durante la pandemia requirió un mayor y mejor nivel de alfabetización digital. Para ello, lanzamos un espacio denominado “Café en Red” que plantea acercar las tecnologías a nuestros empleados y acompañarlos en el uso. A lo largo de más de 30 ediciones, logramos que unos 3.200 empleados participen de ese espacio. En el año 2021 continuaremos desarrollándolo.

En términos de innovación en formas de trabajo, avanzamos con el desarrollo e inclusión de metodologías ágiles en toda la organización bajo el marco “Scrum”. Estamos convencidos que estos métodos colaborativos y multidisciplinarios aceleran la producción de “entregables de valor”. En esa línea, tenemos en marcha 5 células y fueron formadas 50 personas tanto en *scrum master* como en *product owner*.

Finalmente, como parte del Centro de Servicios lanzado en el año 2019, pusimos en marcha el nuevo portal “Edenor Soluciones” un espacio de interacción para que los usuarios de tecnología puedan canalizar y dar seguimiento a sus requerimientos y servicios. Durante el año 2021, el mismo portal será utilizado para canalizar requerimientos internos de otras áreas.

PROCESOS COMERCIALES

Las restricciones impuestas en la primera fase del ASPO a través del Ente Regulador significaron, entre otras cosas, el cierre de las oficinas comerciales, la necesidad de estimar las lecturas y el otorgamiento de facilidades para evitar cortes de servicio por mora. Esos cambios provocaron la adaptación de varios de los sistemas y aplicaciones del ciclo comercial.

Uno de los ejes centrales en la estrategia de Transformación Digital es el relacionamiento digital con nuestros clientes. Durante la pandemia los canales digitales tomaron mucha preponderancia y las modernas plataformas de Edenor Digital y de *contact center* implementadas en el año 2019 pudieron responder exitosamente tanto al incremento de clientes como al de transacciones.

Respecto de Edenor Digital, ampliamos su alcance, agregando la posibilidad de realizar nuevos trámites, como el de nuevos suministros y realizar pagos por nuevos canales, como tarjeta de débito y billeteras electrónicas.

También, duplicamos la capacidad de los canales del *contact center* y lo ajustamos para que los agentes puedan trabajar desde su casa. Al mismo tiempo, pusimos operativos nuevos módulos para la gestión de redes sociales.

Con el nuevo contexto debimos adaptar nuestro sistema de lectura y facturación (Oracle CC&B) para poder procesar las estimaciones, adecuar el reparto de facturas, gestionar la morosidad con diferentes modelos de segmentación por comportamiento y situación.

Implementamos también una plataforma de turnos online para que los clientes puedan reservar horarios para asistir a las oficinas comerciales (cuando puedan volver a abrirse al público), así como para recibir asistencia telefónica de los agentes de atención.

Con foco en el segmento de medianos y grandes clientes, finalizamos el prototipo de una nueva plataforma de relacionamiento digital, producto que será lanzado en una primera fase durante el año 2021.

PROCESOS DE SOPORTE OPERATIVOS Y TÉCNICOS

La red eléctrica inteligente configura otro de los ejes de la Transformación Digital de la Sociedad. En esa línea hemos logrado instalar más de 3.500 medidores inteligentes en los segmentos de medianos y grandes clientes, utilizando componentes de la arquitectura de medición inteligente desarrollada el año anterior.

Por otra parte, logramos telecontrolar a más de 2.200 centros de transformación, muchos de ellos conectados a través de nuestra propia red de fibra óptica, que este año alcanzó unos 2.500 km de extensión, siendo comparable su dimensión a la de algunas de las empresas de telecomunicaciones locales.

El proyecto de implementación del nuevo SCADA de ABB, ya en fase final, continúa avanzando y se estima implementar en los primeros meses del año 2021.

Respecto de la gestión de fraudes y pérdidas de energía, desarrollamos e implementamos la primera fase de un nuevo sistema de balance de energía. Además, comenzamos a desarrollar microbalances de energía en más de 23 barrios privados, detectando proactivamente potenciales fraudes. Complementariamente, implementamos una aplicación móvil para que el personal de calle pueda reportar fraudes cercanos.

Sumado a esto, continuamos robusteciendo el modelo predictivo de pérdidas no técnicas, basado en *machine learning*.

Respecto de la gestión de materiales, optimizamos la planificación de materiales críticos para la compañía (medidores, celdas, transformadores), a través de un nuevo proceso de planificación de materiales soportado en SAP. Con esto logramos mejoras en la disponibilidad de los materiales y en el control y monitoreo de los stocks, optimizando la cadena logística con la incorporación de alertas en tiempo real de indicadores críticos.

DATOS

La toma de decisiones con datos se vio favorecida con la consolidación del Data Lab (equipo multidisciplinario para resolver casos de uso) y el desarrollo de nuevos modelos para autoservicio y analítica avanzada.

Es así que el modelo predictivo de mantenimiento para fallas en media tensión basado en *machine learning* comenzado a desarrollar el año anterior logró un nivel de efectividad superior al 80%. Ante esto, comenzamos también a desarrollar un modelo de mantenimiento predictivo para alta tensión y estamos avanzando en el desarrollo de un modelo inteligente para la estimación de la demanda.

Además, generamos tableros y modelos para el análisis de datos para gestión de las curvas ENRE, la base de capital regulatorio, la conciliación de materiales, el seguimiento de compras, y la optimización de contactos, entre otros.

CIBERSEGURIDAD

Siguiendo el programa de ciberseguridad lanzado en 2018 y considerando la criticidad del tema durante la pandemia, el riesgo vinculado al trabajo remoto y el hecho de haber alcanzado más de 21.000 dispositivos conectados a nuestra red, robustecimos ciertos capítulos del programa, como, por ejemplo, el plan de respuesta ante incidentes y la concientización en ciberseguridad a todos los niveles de la organización.

En esa línea, ejecutamos un simulacro de ataque informático para ajustar las variables de respuesta ante estas situaciones inesperadas.

Además, implementamos el nuevo modelo de seguridad para el nuevo sistema SCADA próximo a implementarse.

Finalmente, habilitamos las capacidades tecnológicas para que más de 2.500 personas pudieran conectarse a través de una nueva plataforma de VPN, gestionando los accesos necesarios para asegurar la continuidad del negocio y monitoreando la infraestructura, las aplicaciones y las redes.

INFRAESTRUCTURA

Se hicieron ajustes y se crearon nuevos monitoreos de infraestructura y servicios de toda la plataforma que soporta Edenor Digital, CC&B, MIDE, cobranzas externas e IVR, lo que permitió contar con una medición en tiempo real de la performance y una disponibilidad promedio del 99,81% de las plataformas digitales de clientes y las aplicaciones dentro de la compañía.

Incrementamos en un 50% la capacidad instalada para soportar el crecimiento de los canales digitales (**edenordigital**, Sitio Institucional, hub de pagos, etc.).

Por otro lado, se añadió el monitoreo de medidores inteligentes que permite identificar con anticipación errores en la comunicación y lecturas de los medidores antes del cierre de ciclo de facturación (grandes clientes), además de garantizar la lectura para el balance en la compra de energía.

Implementamos una nueva plataforma de Storage (Dell PowerMax) que incrementa un 30% la performance de las aplicaciones y mejora la experiencia de usuario. También se realizó la implementación de una nueva granja de virtualización RHEV que también mejora la performance general y soporta el crecimiento futuro de las aplicaciones.

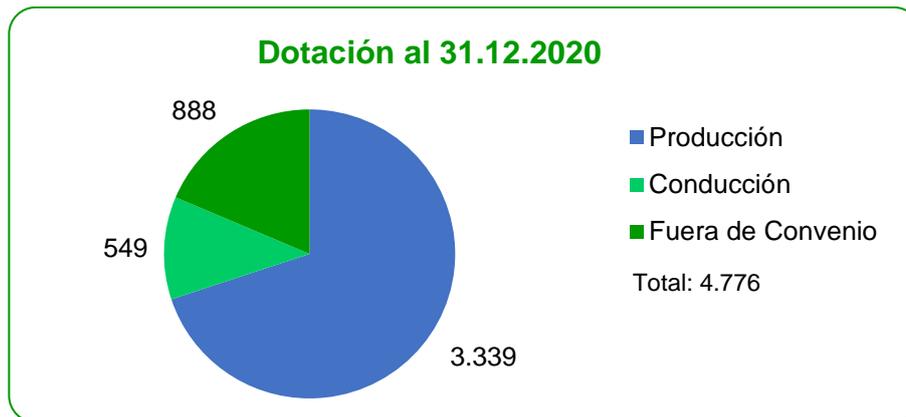
También para garantizar la comunicación fluida y eficaz entre los colaboradores, implementamos y distribuimos herramientas colaborativas como Microsoft Teams, Cisco Webex y Cisco Jabber, lo que produjo alrededor de 20 millones de chats y unas 350 mil reuniones virtuales en el año 2020.

Finalmente, continuamos avanzando en la implementación de la nueva red troncal de datos, proyecto que quedará finalizado en el año 2021.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

NUESTROS EMPLEADOS

La dotación de la empresa al cierre del año 2020 fue de 4776 personas. En los siguientes gráficos se muestra la composición:



En lo que refiere a incorporación de personal, durante el año 2020 adaptamos de manera virtual nuestro proceso de reclutamiento, selección e inducción, permitiéndonos seguir incorporando talento a diversas áreas donde hemos cubierto de manera externa más de 80 posiciones vacantes. Entre los perfiles incorporados, este año contamos con una cantidad significativa de perfiles tecnológicos que se suman a la compañía para impulsar el proceso de transformación digital.

A su vez, a través de nuestros Programas, incorporamos 32 Jóvenes Ingenieros, 10 Jóvenes Técnicos y 17 Pasantes, quienes inician su desarrollo profesional en **edenor**.

Asimismo, se han cubierto 39 posiciones a través del Programa de Búsquedas Internas, con el que seguimos promoviendo la movilidad interna, para apostar al desarrollo y la mirada integral de nuestros empleados.

Por otra parte, continuamos con nuestro plan de relacionamiento con instituciones universitarias y secundarias claves para nuestro posicionamiento de marca empleadora y de fortalecimiento de alianzas que nos permitan apostar a la formación técnica y brindar oportunidades laborales. En línea con esto, hemos realizado talleres de primer empleo para estudiantes del último año de escuelas de nuestra área de concesión; participado en ferias de empleo digitales y brindado charlas con expertos a alumnos y graduados universitarios.

RELACIONES LABORALES

Las relaciones laborales con el personal se ponen de manifiesto a través de una relación permanente de intercambio plasmada 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 (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.

Además, la empresa continúa 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 para incrementar los niveles de calidad de servicio brindado a los clientes, a su vez que se celebran acuerdos paritarios salariales.

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 de la Sociedad en las distintas áreas de la operación.

En relación a los cambios generados por el COVID-19, edenor cumplió con todas las medidas establecidas por los diferentes organismos gubernamentales, desarrollando y aplicando los respectivos protocolos de trabajo.

PARITARIAS

Respecto a los acuerdos salariales, se contaba con un acuerdo paritario suscripto en el año 2019 con vigencia hasta enero del año 2020 inclusive. Asimismo, se suscribió un nuevo acuerdo con vigencia 2020 hasta diciembre de 2020, el cual incluye el cumplimiento de las pautas salariales establecidas en el decreto del poder ejecutivo nacional N° 14/2020.

A la fecha de emisión de la presente Memoria, no existe certidumbre sobre los acuerdos paritarios futuros.

CONTROL DE EMPRESAS TERCERAS

En **edenor** nos encontramos comprometidos con el control del cumplimiento de las obligaciones laborales, de seguridad social y seguridad e higiene de las empresas que prestan servicios en los términos del artículo 30 de la ley 20.744.

Es, en cumplimiento de este objetivo, que de manera mensual las empresas de servicios contratados por edenor deben presentar la documentación que avale el cumplimiento en tiempo y forma de los requisitos impuestos por ley en relación a su empresa y su personal.

Sumado a esto, en pos de la mejora continua y la implementación de nuevas tecnologías, hemos desarrollado una plataforma digital para que las empresas informen diariamente la asignación de su personal y tarea por lugar del área de concesión, siempre que dicho personal tenga los conformes previos de control de obligaciones laborales.

Respecto de las acciones tomadas a raíz del COVID-19, **edenor** exigió a todas las contratistas que debían continuar con la prestación de los servicios, la presentación del protocolo de trabajo suscripto por sus responsables de seguridad e higiene y velamos por el cumplimiento de todas las medidas establecidas por los diferentes organismos.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Durante el año 2020 hemos desarrollado el TO BE técnico de 17 nuevas tareas técnicas, completando así desde el inicio del Programa 27 tareas, incluyendo dentro de las mismas más de 250 videos/píldoras sobre instructivos técnicos. Las formaciones contaron con 1724 participaciones de las áreas de Distribución en los cursos de Nuevos Suministros, DIME T1, T2, T3 y Reparaciones de LAMT. En cuanto al área de Transmisión, las formaciones tuvieron 207 participantes en Banco Capacitor, Termografía AT, Punteo de Seccionadores, Perfilado AT, Limpieza de Seccionadores y Entregas AT en Subestaciones. Desde el inicio del proyecto hemos tenido 3707 participaciones.

Este proyecto es diferencial y de gran valor agregado para contribuir en la construcción de estándares de excelencia para el servicio al cliente que brinda edenor. Ejecutar las tareas bien desde la primera vez, con calidad, con seguridad y con eficiencia, finalmente se traduce en un mejor servicio a nuestros clientes. Las tareas abarcan la operación, el mantenimiento preventivo, correctivo y la operación de la red de baja, media y alta tensión de la empresa.

Un logro clave del proyecto es haber articulado esfuerzos entre las distintas áreas para compartir, transferir y retroalimentar conocimientos técnicos asegurando un proceso de mejora y sustentabilidad.

Adicionalmente, iniciamos el diseño y la facilitación de diversas temáticas, priorizando por etapas aquellas claves y de alcance masivo, quedando estructuradas de la siguiente manera:

Etapa	Módulo
1	Regulatorios
	Trámites varios en la vida del cliente
	Gestión de indicadores
2	Medios digitales
	Técnico
	Morosidad
3	Facturación
	NNSS
4	Lectura
	Conocimientos de sistemas (Ej.: CC&B)

Para esta iniciativa, se realizaron 2987 horas de capacitación entre los formatos Webinar y e-learning.

Asimismo, comenzamos a trabajar en “**Gestión del Conocimiento Dirección Técnica**” con el diseño del Programa **Diseño de Subestaciones** junto con dicha Dirección. Sus principales objetivos son:

- Desarrollar una guía de proyecto de Subestaciones AT considerando todos los requisitos particulares de edenor y documentando la experiencia adquirida en los proyectos realizados.
- Capacitar con este material a las nuevas generaciones de proyectistas, jóvenes profesionales y al personal de las distintas áreas de explotación vinculadas a la operación y el mantenimiento de estas instalaciones.
- Que el material desarrollado sea una guía de referencia introductoria y base para nuevas actualizaciones conforme vayamos avanzando con las renovaciones tecnológicas que aplicaremos en las nuevas obras.

El Programa consta de 5 secciones con 2 capítulos cada una, se desarrolló el material de las secciones 1, 2 y 3 y se dictó la Sección 1.

Sobre las actividades de capacitación en general, el contexto de pandemia, nos desafió a implementar nuevas metodologías de formación virtuales y online, como así también a brindar a los facilitadores las herramientas necesarias para que sean capaces de dictar sus formaciones de manera exitosa. Como consecuencia de ello, durante el año 2020 se realizaron 69.394 horas de formación de personal propio.

En lo que se refiere a **Promociones**, durante el 2020 continuamos realizando entrevistas de desarrollo promoviendo la cobertura de posiciones que implican un rol de mayor complejidad y responsabilidad al actual, con candidatos internos. El objetivo es generar oportunidades de desarrollo para los empleados basado en el mérito y la excelencia profesional, con el fin de cumplir los objetivos organizacionales a través de la motivación y satisfacción laboral. Se realizaron 81 promociones.

Por sexto año consecutivo, se realizó el “**Programa de Líderes**” con un formato adaptado a la virtualidad, el cual constó de un E-Learning compuesto por diferentes módulos que recorren los pilares del líder edenor, incluyendo teoría y actividades prácticas. Asimismo, se realizaron tres Webinars destinados a Supervisores, Líderes, Jefes, Subgerentes, Gerentes y Directores para los cuales contamos con la presencia de diferentes speakers que basaron su charla en el modelo del líder edenor, en las que participaron más de 600 personas.

Entre otras iniciativas orientadas a desarrollo, se realizaron 10 talleres virtuales sobre “**Experiencias de Desarrollo**”, a los cuales asistieron más de 100 personas, entre Especialistas, Líderes y Jefes. Su principal objetivo fue generar espacios de conversación acerca del desarrollo y el autodesarrollo en la compañía, así como también compartir las prácticas y proyectos existentes con relación a ello.

En cuanto al “**Proceso de Gestión del Desempeño**”, se trabajó en conjunto con Jefes y Supervisores en la confección de Planes de Mejora del Desempeño para empleados incorporados a través del Programa de Jóvenes Ingenieros o Jóvenes Técnicos, y que fueron evaluados con una calificación por debajo de las expectativas en el año 2019. Por otra parte, se continuó profundizando en la adopción del proceso por parte de la Dirección de Operaciones, a través de Talleres de Gestión de Desempeño destinados a Gerentes, Subgerentes, Jefes y Supervisores. Se realizaron 7 talleres destinados a repasar las etapas del proceso, roles y características, pero principalmente lograr un mayor entendimiento de la etapa de Evaluación y, sobre todo, trabajar en la unificación de criterios de evaluación.

Finalmente, se trabajó en un proceso de **identificación de talento y definición de planes de acción** para acompañar la transformación de los líderes de la Dirección de Tecnología Informática y Telecomunicaciones. Se realizó un proceso de relevamiento de competencias, a través de entrevistas de desarrollo, test online y evaluación de feedback 360°. Así mismo se realizó el ejercicio de “People Review” para colaborar en la planificación de recursos humanos en función de los desafíos de la organización, en donde se identificaron potenciales cuadros de reemplazo dentro de las distintas Direcciones.

PLATAFORMA PARA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Durante el año 2020 se continuó mejorando e incorporando nuevas funcionalidades a la plataforma de gestión de recursos humanos “integrados”, lanzada en el año 2017. La misma 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 de sus equipos de trabajo.

SALUD OCUPACIONAL

En el contexto sanitario provocado por la emergencia sanitaria por Covid-19, desde la Dirección de Recursos Humanos y en particular desde el área de Salud ocupacional, se trabajó en diferentes acciones con el objetivo primordial del cuidado de nuestros empleados

A fin de febrero de 2020, se conformó un Comité de Crisis integrado por miembros de las distintas Direcciones. El objetivo fue evaluar las medidas a tomar y delinear un plan permanente de continuidad de la operación. Se contó con el asesoramiento de expertos médicos en la materia para la validación de diversos protocolos, medidas y recomendaciones dirigidos a todo nuestro personal, los cuales adicionalmente fueron presentados en los organismos correspondientes.

Se desafectó para realizar tareas presenciales al personal encuadrado como grupo de riesgo, y se implementó la modalidad de trabajo desde casa para todos los roles que pudieran desempeñarse sin concurrir de manera presencial. Para el personal que debió continuar prestando tareas presenciales en la red eléctrica, se tomaron diversas medidas organizativas y de prevención en salud y seguridad.

Asimismo, se lanzó un ciclo de charlas con temas de interés en el presente contexto, con el objetivo de mantener informada a nuestra población y poder acompañarlos. Se lanzó el programa Energía Saludable, incorporando, el desarrollo de talleres semanales para mejorar la calidad de vida, haciendo eje en la educación y en la adopción de hábitos saludables, abarcando desde los aspectos alimentarios hasta la incorporación de hábitos de actividad física, buscando reducir y hasta evitar el riesgo de contagio de COVID u otras enfermedades relacionadas.

Desde la tecnología y en apoyo a todas estas iniciativas, se implementó un Formulario Cuestionario de Evaluación Médica Epidemiológica para el uso homogéneo dentro de los servicios médicos y parametrización de las entrevistas virtuales o presenciales del personal sospechoso sintomático o con contacto estrecho. Se desarrolló una plataforma COVID para que los distintos líderes puedan informar al servicio médico acerca de los casos con síntomas y los contactos en sus equipos y poder tener seguimiento desde el mismo portal de la evolución de cada uno de los casos informados.

Por último, en el mes de diciembre se lanzó una aplicación de reserva de espacios de trabajo en los distintos edificios de la compañía, la anticipación en la reserva, garantizan el distanciamiento mínimo requerido y brinda finalmente la posibilidad de poder realizar un seguimiento de los posibles contactos estrechos de algún caso sospechoso o positivo que surgiera.

COMUNICACIONES INTERNAS Y CLIMA LABORAL

Durante el año 2020 se priorizó mantener informado al personal respecto de las medidas a tomar en cuenta para el cuidado de su salud frente al COVID-19 y nuestro rol como servicio esencial, fortalecer la percepción de pertenencia, la cercanía entre las diferentes áreas y niveles organizacionales, promoviendo distintos canales y espacios.

En esta línea, realizamos la “Encuesta Pulso” que nos permitió seguir pensando en iniciativas para adaptarnos, al nuevo contexto de pandemia.

Adicionalmente, se llevó a cabo la Encuesta de Clima Laboral. La misma nos permite en base a distintos factores, relevar el nivel de compromiso y el compromiso de sus equipos para alcanzar los resultados del negocio. Con los resultados obtenidos de ambos sondeos, seguimos desarrollando Planes de Acción a partir de las fortalezas y oportunidades de mejora identificadas en conjunto y en las distintas áreas.

RESGUARDO PATRIMONIAL

En el año 2020 el Centro Operativo de Seguridad – “COS” incrementó sus actividades atendiendo y coordinando las necesidades de servicios de custodias móviles a los equipos de operaciones que concurren a realizar maniobras eléctricas a las distintas subestaciones y velando por seguridad de los activos de la empresa.

PROCESOS Y CONTROL

CÓDIGO DE ÉTICA

Durante del año 2020 se realizó una actualización del Código de Ética y se llevó adelante el proceso de adhesión de manera digital para todos los empleados de la Sociedad. 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.

Asimismo, se llevaron a cabo diferentes campañas de comunicación interna con el fin de afianzar el conocimiento de sus contenidos por parte de los empleados. Los canales utilizados fueron publicaciones en “edenorcerca”, concurso de trivias, maililngs, carteleras digitales.

En relación a las empresas contratistas, se lanzó una iniciativa para reforzar el Compromiso Ético de las mismas y de su personal. Esto incluyó que las mismas tomen distintas medidas o refuercen existentes, tales como contar con sus propios Códigos a los que adhieren sus empleados, campañas de difusión de los valores incluidos y cambios en sus procesos de selección y gestión de recursos humanos.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La Sociedad cotiza sus títulos valores en los Estados Unidos, por lo que 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). 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, emitiendo la certificación correspondiente anualmente.

Al 31 de diciembre de 2020, 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.

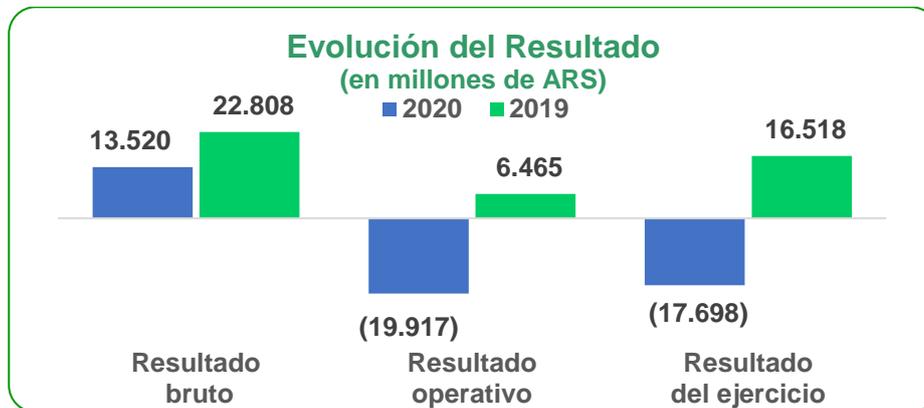
CAPÍTULO 06

Resultados del ejercicio



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS ECONÓMICOS

Durante el ejercicio económico 2020 se registró una pérdida de \$ 17.698 millones en comparación con una ganancia de \$ 16.518 registrada en el ejercicio 2019. A continuación, exponemos la evolución del resultado:



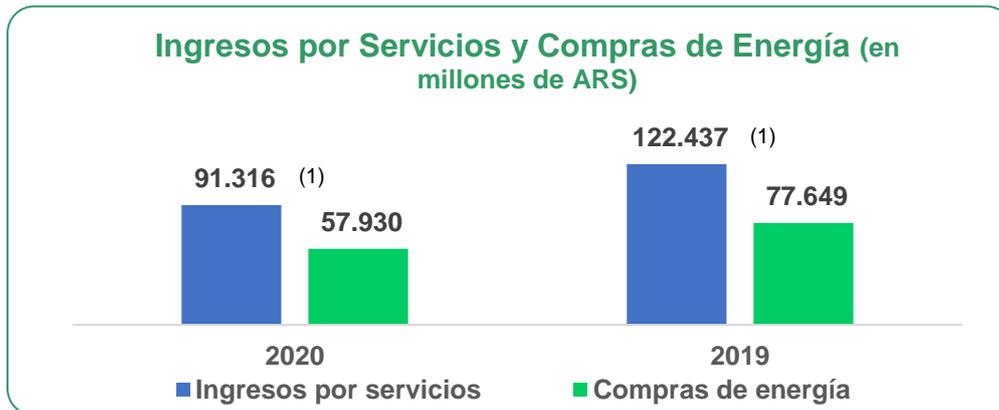
El resultado operativo del ejercicio 2020 muestra una pérdida de \$ 19.917 millones comparado con una ganancia de \$ 6.465 millones del ejercicio anterior. Esto se debe principalmente al reconocimiento de una desvalorización en las Propiedades, planta y equipo de la Sociedad por \$ 17.396 millones. Se han identificado indicios de deterioro de valor en los activos de la Sociedad al 31 de diciembre de 2020 según el análisis realizado por la gerencia de acuerdo con NIC 36, los cuales incluyen diversos escenarios posibles y ponderando factores tales como el contexto macroeconómico actual y la proyección del negocio de la Sociedad a mediano y largo plazo.

Asimismo, ha impactado en el resultado operativo la desactualización de las tarifas de energía eléctrica consecuencia del congelamiento dispuesto por el Estado Nacional, (previsto por la Ley de Solidaridad y prorrogado mediante diversos decretos) ante el constante aumento de los costos de operación necesarios para mantener el nivel de servicio, y el contexto inflacionario en el cual se encuentra la economía argentina. El margen bruto en 2020 y 2019, incluidos los gastos de transmisión y distribución, fue del 15% y 19%, respectivamente. Adicionalmente, esta situación se vio agravada por los efectos de la pandemia por COVID-19, la cual ha generado un alto impacto social económico y financiero.

El resultado del ejercicio 2020 muestra una disminución del 207% comparado con el ejercicio anterior. Esto se debe principalmente a los factores mencionados en el párrafo anterior, y al Acuerdo de Regularización de Obligaciones celebrado durante el año 2019 entre el Estado nacional y **edenor**.

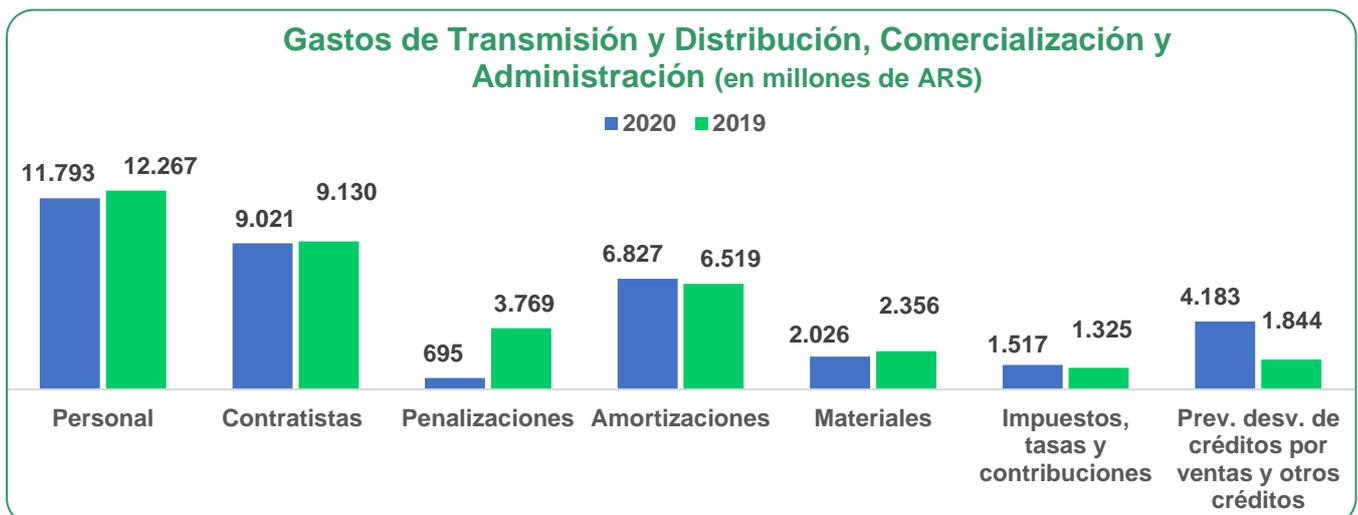
Este Acuerdo consistió fundamentalmente en que **edenor** desista de ciertas acciones que pudieran corresponderle contra el Estado; cancelar obligaciones por obras, mutuos y penalidades a favor de usuarios; y comprometerse a ejecutar inversiones adicionales destinadas a mejorar el servicio en general. 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 \$ 23.270 millones antes de impuestos, lo cual no implicó ingresos de fondos alguno, sino que por el contrario, **edenor** debe cumplir en los próximos 5 años con el plan de inversiones establecido.

Como consecuencia del congelamiento tarifario mencionado, las tarifas corresponden a niveles de mayo del año 2019 (ver “Tarifas” - Capítulo 5), por lo cual los ingresos por servicios disminuyeron un 25%, pasando de \$ 122.437 millones en 2019, a \$ 91.316 millones en 2020. Asimismo, las compras de energía durante el año 2019 ascendieron a \$ 57.930 millones, disminuyendo en un 25% respecto del año anterior. La demanda de energía se mantuvo relativamente estable, con un incremento del 1% en GWh.



(1) Incluye derecho de uso de postes por \$ 421 millones y \$ 386 millones para el año 2020 y 2019, respectivamente, cargo por conexiones por \$ 47 millones y \$ 83 millones, respectivamente, y cargo por reconexiones por \$ 6 millones y \$ 36 millones, respectivamente.

En lo que se refiere a los costos operativos, se ha registrado una disminución de aproximadamente 3% respecto al ejercicio 2019. El principal efecto se da en una reducción en el monto de sanciones como consecuencia de una mejora en la calidad de servicio técnico y de seguridad en la vía pública, así como la registración propia de recupero de sanciones. Todo ello neto de un incremento en el cargo por deudores incobrables debido al incremento de la morosidad, principalmente por la incertidumbre causada por la pandemia por COVID-19.



Por su parte, los Otros ingresos y egresos operativos (incluyendo la desvalorización de Propiedades, planta y equipo) ascendieron a \$ 17.241 millones de pérdida en 2020, en comparación con la pérdida registrada en 2019 por \$ 1.115 millones. Sin considerar la desvalorización, los Otros ingresos y egresos operativos ascenderían a \$ 155 millones de ganancia, principalmente debido a una reducción en el cargo por juicios y contingencias respecto del año anterior.

Los resultados financieros netos durante el año 2020 mostraron una pérdida de \$ 11.111 millones, comparado con una pérdida de \$ 13.923 durante el año 2019. Esta disminución en la pérdida neta del 20%, corresponde principalmente a la disminución de la pérdida por diferencia de cambio (devaluación del 37% en agosto 2019) y a una menor cuantía de intereses de sanciones.

Resultados Financieros	(en millones de ARS)	
	2020	2019
Ingresos financieros	1.459	1.083
Egresos financieros	(12.570)	(15.006)
Egresos financieros, netos	(11.111)	(13.923)

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN PATRIMONIAL Y FINANCIERA

SITUACIÓN PATRIMONIAL

	(en millones de ARS)		Variación	
	Situación al 31.12		\$	%
	2020	2019		
ACTIVO				
ACTIVO NO CORRIENTE	125.486	138.299	(12.813)	(9%)
ACTIVO CORRIENTE	23.310	24.334	(1.024)	(4%)
TOTAL DEL ACTIVO	148.796	162.633	(13.837)	(9%)
PASIVO				
PASIVO NO CORRIENTE	43.730	48.650	(4.920)	(10%)
PASIVO CORRIENTE	42.168	33.463	8.705	26%
TOTAL DEL PASIVO	85.898	82.113	3.785	5%
PATRIMONIO	62.898	80.520	(17.622)	(22%)
TOTAL DEL PASIVO y PATRIMONIO	148.796	162.633	(13.837)	(9%)

Las variaciones operadas en los principales rubros del activo y pasivo al 31 de diciembre de 2020, en relación con el año anterior, fueron las siguientes:



- **Propiedades, planta y equipo:** su disminución se debe principalmente al reconocimiento de la desvalorización de las Propiedades, planta y equipo de la Sociedad. Sin considerar la desvalorización, se reflejaría un aumento del 3% debido 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 incremento se debe principalmente a la postergación de los pagos a CAMMESA por la energía adquirida en el Mercado Eléctrico Mayorista ("MEM") a partir de los vencimientos operados desde el mes de marzo de 2020, consecuencia de los impactos producidos por la pandemia por COVID-19.
- **Créditos por ventas:** su disminución se debe principalmente al incremento de la previsión por deudores incobrables, producto del incremento de la morosidad, y a una disminución de la venta de energía en medidores en 2020.
- **Préstamos:** su disminución se debe principalmente al pago de préstamos financieros y de obligaciones negociables durante el año 2020.

FLUJO DE EFECTIVO

Durante el año 2020, se observa que un incremento en el nivel de efectivo y sus equivalentes comparado con el ejercicio 2019. Se generaron fondos operativos por \$ 17.336 millones, los que fueron utilizados principalmente para la financiación del plan de inversiones por \$ 7.219 millones, para el pago de capital y de los intereses de la deuda por \$ 2.354 millones y la recompra de Obligaciones Negociables por \$ 3.798 millones.

	(en millones de ARS)			
	Situación al 31.12		Variación	
	2020	2019	\$	%
Flujo neto de efectivo generado por las actividades operativas	17.336	13.830	3.506	25%
Flujo neto de efectivo utilizado en las actividades de inversión	(7.219)	(7.019)	(200)	3%
Flujo neto de efectivo utilizado en las actividades de financiación	(6.152)	(6.905)	753	(11%)
Aumento (Disminución) neta del efectivo y equivalentes de efectivo	3.965	(94)	4.059	
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del ejercicio	558	58	500	
Diferencia de cambio del efectivo y equivalentes de efectivo	(364)	597	(961)	
Resultados por exposición a la inflación efectivo y equivalentes de efectivo	203	(3)	206	
Aumento (Disminución) neta del efectivo y equivalentes de efectivo	3.965	(94)	4.059	
Efectivo y equivalentes de efectivo al cierre del ejercicio	4.362	558	3.804	

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:

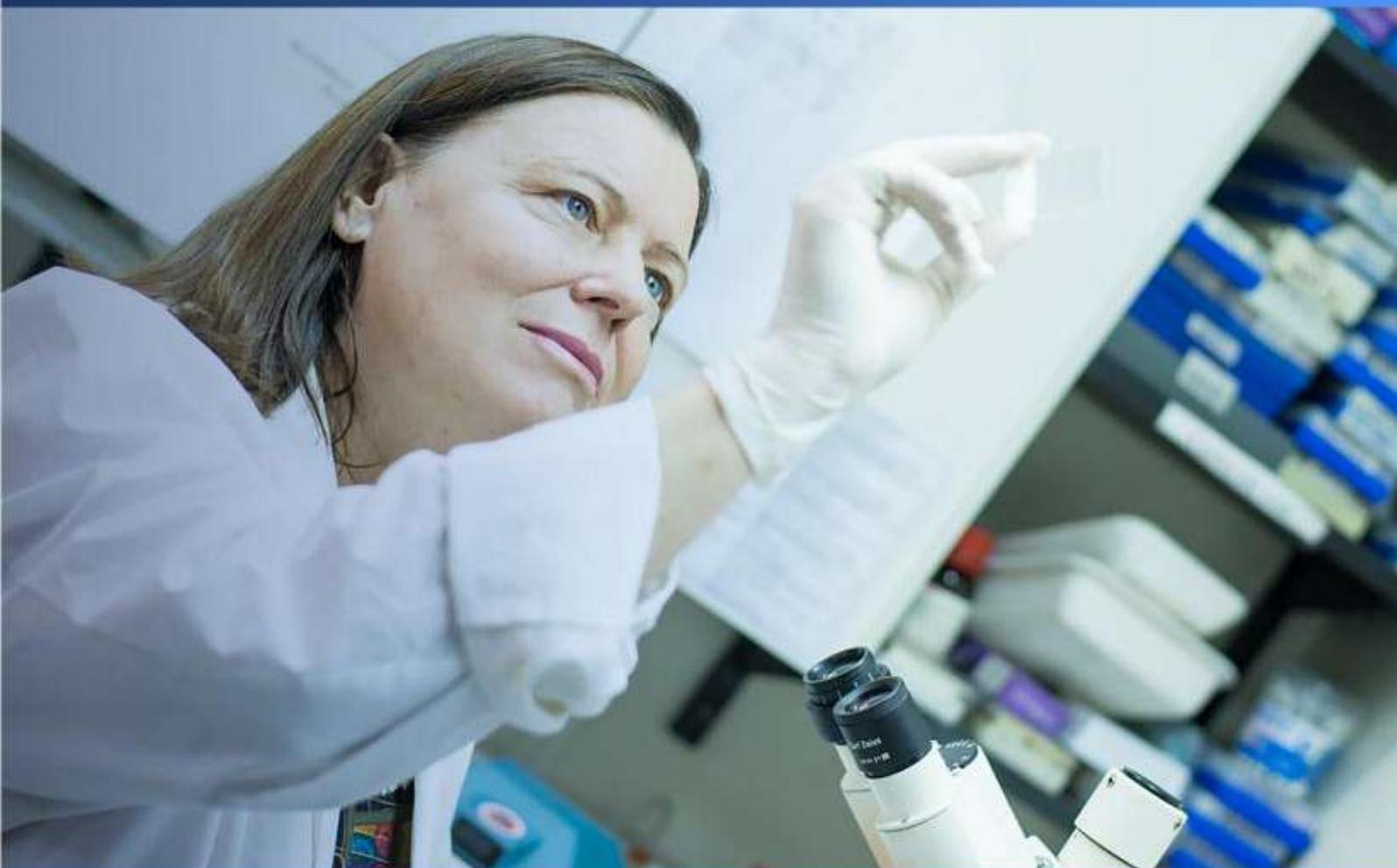
	(en millones de ARS)			
	2020		2019	
	Moneda nominal	Moneda constante	Moneda nominal	Moneda constante
Ingresos por servicios	77.896	91.316	73.669	122.437
Compras de energía	(49.394)	(57.930)	(46.814)	(77.649)
Subtotal	28.502	33.386	26.855	44.788
Gastos de transmisión y distribución	(13.367)	(19.866)	(10.348)	(21.980)
Resultado bruto	15.135	13.520	16.507	22.808
Gastos operativos	(12.815)	(33.437)	(10.004)	(16.343)
Resultado operativo	2.320	(19.917)	6.503	6.465
Acuerdo de Regularización de obligaciones	-	-	13.403	23.270
Resultados financieros netos	(9.241)	(11.111)	(7.435)	(13.923)
RECPAM	-	9.767	-	15.236
Resultado antes de impuestos	(6.921)	(21.261)	12.471	31.048
Impuesto a las ganancias	(208)	3.563	(2.598)	(14.530)
Resultado integral del ejercicio	(7.129)	(17.698)	9.873	16.518

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

	2020	2019
Liquidez corriente Activo corriente / Pasivo corriente	0,55	0,73
Liquidez inmediata Caja y bancos más créditos / Pasivo corriente	0,51	0,65
Solvencia Patrimonio / Pasivo total	0,73	0,98
Inmovilización de activos Activo no corriente / Activo total	0,84	0,85
Razón del patrimonio al activo Patrimonio neto / Activo total	0,42	0,50
Rentabilidad antes de impuestos (Pérdida) Utilidad antes de impuestos / Patrimonio excluido el resultado del ejercicio	(0,26)	0,49

CAPÍTULO 07

Sustentabilidad



SUSTENTABILIDAD

SEGURIDAD INDUSTRIAL

En el segundo trimestre del año 2020 el equipo de Seguridad Laboral se reorganizó en base a los protocolos COVID para mantener sus funciones operativas, acompañando a las áreas operativas de la Sociedad.

Hacia fines del año 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 2021.

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, entre ellas podemos mencionar el proyecto de Realidad virtual - Trabajo seguro con riesgo eléctrico.

Continuamos con exploración de nuevas tecnologías pedagógicas emergentes que fueran capaces de potenciar la manera en que nuestros técnicos aprenden y validen sus conocimientos. Esto prioritariamente debido a la necesidad de hacerlo de una manera eficiente e integrada a las necesidades operativas. Es así como decidimos realizar una formación con impacto masivo (más de 3000 técnicos y supervisores operativos) en “Trabajo seguro con riesgo eléctrico” a través del uso de **Realidad Virtual**.

Asimismo, se continuó con el proyecto lanzado el año anterior que redefine el proceso de asignación y gestión de Elementos de Protección Personal, Herramientas y Equipos. Logramos así optimizar un proceso transversal que impacta directamente en la gestión de tales elementos.

Se detalla, a continuación, la tasa de frecuencia y de gravedad de accidentes de los últimos años:

Accidentología	2016	2017	2018	2019	2020
Tasa de frecuencia	44,89%	32,51%	30,18%	21,52%	12,70%
Tasa de gravedad	1,78%	1,01%	1,14%	0,76%	0,58%

EDENOR EN LA COMUNIDAD – RSE

El año 2020, fue un año de consolidación del área RSE, en el cual se puede afirmar que la Sociedad cuenta con un Plan consolidado, en curso y con miras a futuro de RSE, afianzando el posicionamiento de una empresa comprometida con la sociedad en acciones alineadas con la educación, el empleo y en lo que hace a la sustentabilidad en su conjunto.

La pandemia provocada por el COVID-19 suscitada a partir del mes de marzo no fue obstáculo para llevar adelante los Programas que componían el Plan de RSE del año 2020. Como respuesta a este nuevo escenario social, se procedió a la virtualización de algunos Programas y a la adaptación de otros.

Las iniciativas que se llevaron adelante fueron:

- Plan de relacionamiento integral con instituciones educativas;
- Programa de becas y tutorías;
- Programa de inclusión eléctrica y consumo inteligente;
- Programa Educativo “edenorchicos”;
- COVID 19 - Apoyo a instituciones de investigación científica y hospitales;
- Apoyo a los Bomberos voluntarios.



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 correspondiente al año 2020, el 25% del total se produjo en instalaciones de terceros, tales como interior de viviendas o columnas de alumbrado público. Las instalaciones donde ocurren 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 2020 surge que el 61% 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.

Se continuó informando sobre aspectos de seguridad pública en general y consejos a tener en cuenta ante alertas meteorológicos, 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. La implementación comenzó 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 2020, se llevó a cabo con éxito la auditoría externa de recertificación 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 la capacidad de respuesta de la organización, lo que permitió recuperar todas las operaciones en un plazo mínimo, adaptándose a los inconvenientes y restricciones resultantes de la pandemia COVID-19; y la implementación de la herramienta ARIS, que no solo facilita el proceso de gestión de la información documentada, sino que también, por su diseño, asegura una consistente coherencia en los estilos y utilización de terminología en todos los documentos generados (Procesos técnicos).

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, mejor toma de decisiones basada en evidencia, gestión de las relaciones, análisis de riesgos y oportunidades, la planificación de los cambios, el análisis del contexto y de las partes interesadas.

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 que las personas se involucren 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).

COMUNICACIÓN DEL PROGRESO (COP) - PACTO GLOBAL

Siguiendo con la política de transparencia en nuestras operaciones, la sociedad emitió a las Naciones Unidas la Comunicación del Progreso del Pacto Global, reportando los avances en cada uno de los 10 principios que promulga esta iniciativa. Estos principios abarcan temas tales como medio ambiente, derechos humanos, normas laborales y anticorrupción. En el mismo, se da cuenta de las acciones, desafíos y objetivos que asume la empresa y debe comunicar las acciones realizadas.

La COP del Pacto Global se encuentra disponible en la web oficial de la sociedad y en la red interna "edenorcercas".

Sellamos una alianza estratégica con el objetivo de concientizar a los clientes y a la sociedad en general, sobre la importancia de realizar un consumo inteligente de energía eléctrica para el cuidado del medio ambiente. Esta acción contribuyó a reforzar el compromiso de la compañía respecto al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

ÍNDICE DE SUSTENTABILIDAD DE LA BOLSA Y MERCADOS ARGENTINOS (BYMA)

La Sociedad forma parte del “Índice de Sustentabilidad”, el mismo es implementado por la Bolsa y Mercados Argentinos (BYMA) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Este es el primer índice de este tipo que se lanza en Argentina y la Sociedad fue elegida por su compromiso y gestión en el desarrollo sustentable de la comunidad en la que está inmersa.

Este índice tiene un carácter no comercial y evalúa el desempeño de las emisoras listadas en BYMA en los cuatro pilares ‘ESG-D’. Se relevan más de 400 indicadores, aunque la matriz de BYMA evalúa 76 y promedia resultados obtenidos en los ejes: “Ambiental”, “Social”, “Gobierno Corporativo” y “Desarrollo Sostenible”.

GESTIÓN AMBIENTAL

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

HABILITACIÓN AMBIENTAL

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

Este año se realizaron mediciones de Nivel Sonoro y Campo Electromagnético en 12 (doce) subestaciones; de campo electromagnético en 17 (diecisiete) líneas/cables de Alta Tensión y en 84 (ochenta y cuatro) centros de transformación. Los resultados fueron muy buenos, cumpliendo los límites exigidos por la reglamentación para este tipo de instalaciones.

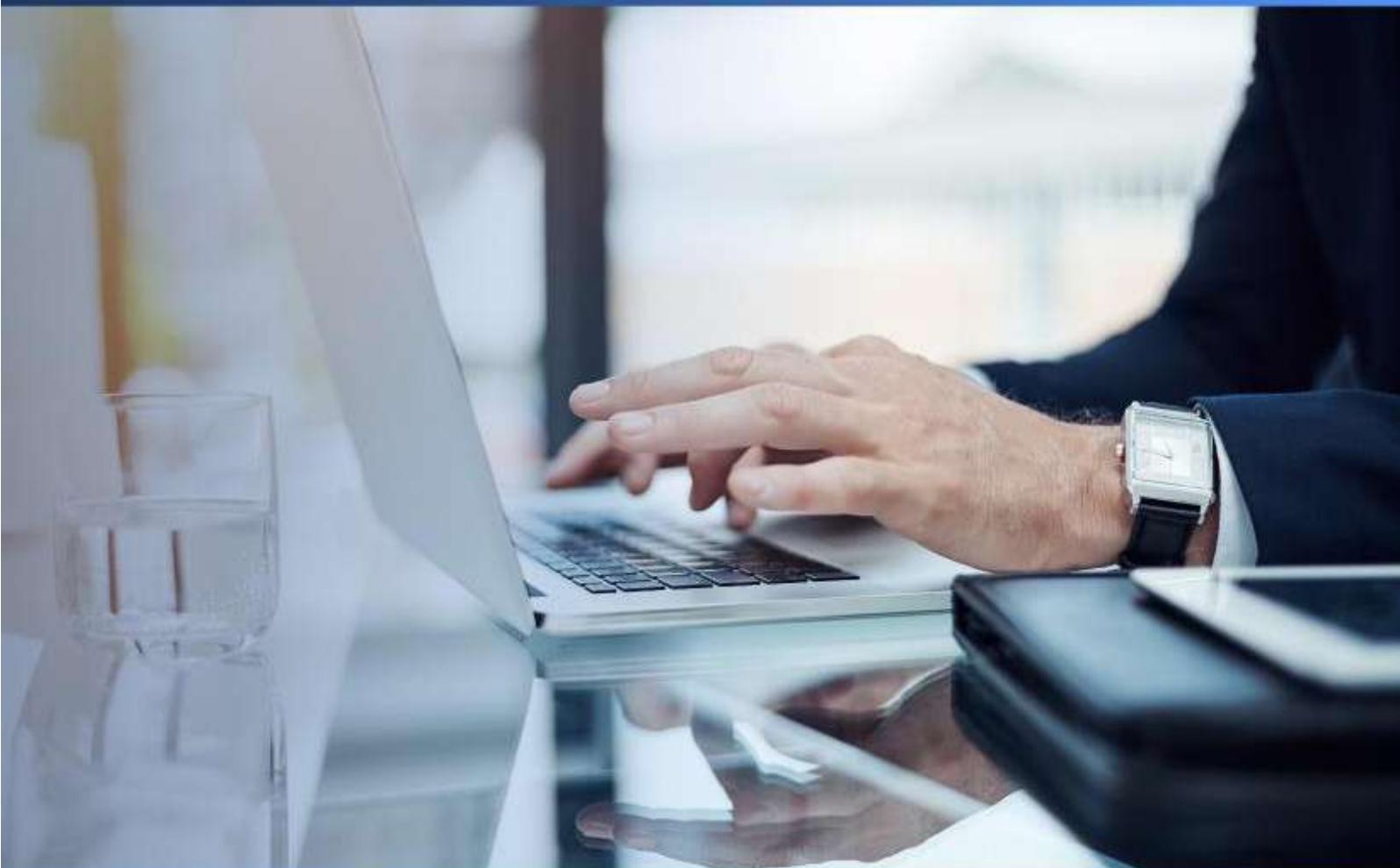
Asimismo, durante el transcurso del año se efectuaron mediciones de Campo Electromagnético, a fin de lograr el otorgamiento de servidumbre administrativa de centros de transformación de Edenor; resultando cada una de ellas conforme a la legislación. Se analizó no solamente el cumplimiento normativo de acuerdo a la exigencia de la Resolución de la Secretaría de Energía 77/98, sino que, además, se tuvieron en cuenta los usos que se les daba a los locales contiguos a los centros, a fin de determinar la posibilidad de incidencia actual o futura de emisiones electromagnéticas provenientes del equipamiento eléctrico.

CAPACITACIÓN

Durante el año 2020, se desarrollaron las siguientes capacitaciones con temáticas referidas al Medio Ambiente: “Concientización Ambiental”, “Gestión de residuos PA-02” y “Gestión Ambiental para Jóvenes Profesionales”. Las mismas registraron un total de 950 participantes.

CAPÍTULO 08

Propuesta del directorio



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 2020 serán sometidos a la aprobación de la próxima Asamblea de Accionistas.

ASIGNACIÓN DE RESULTADOS

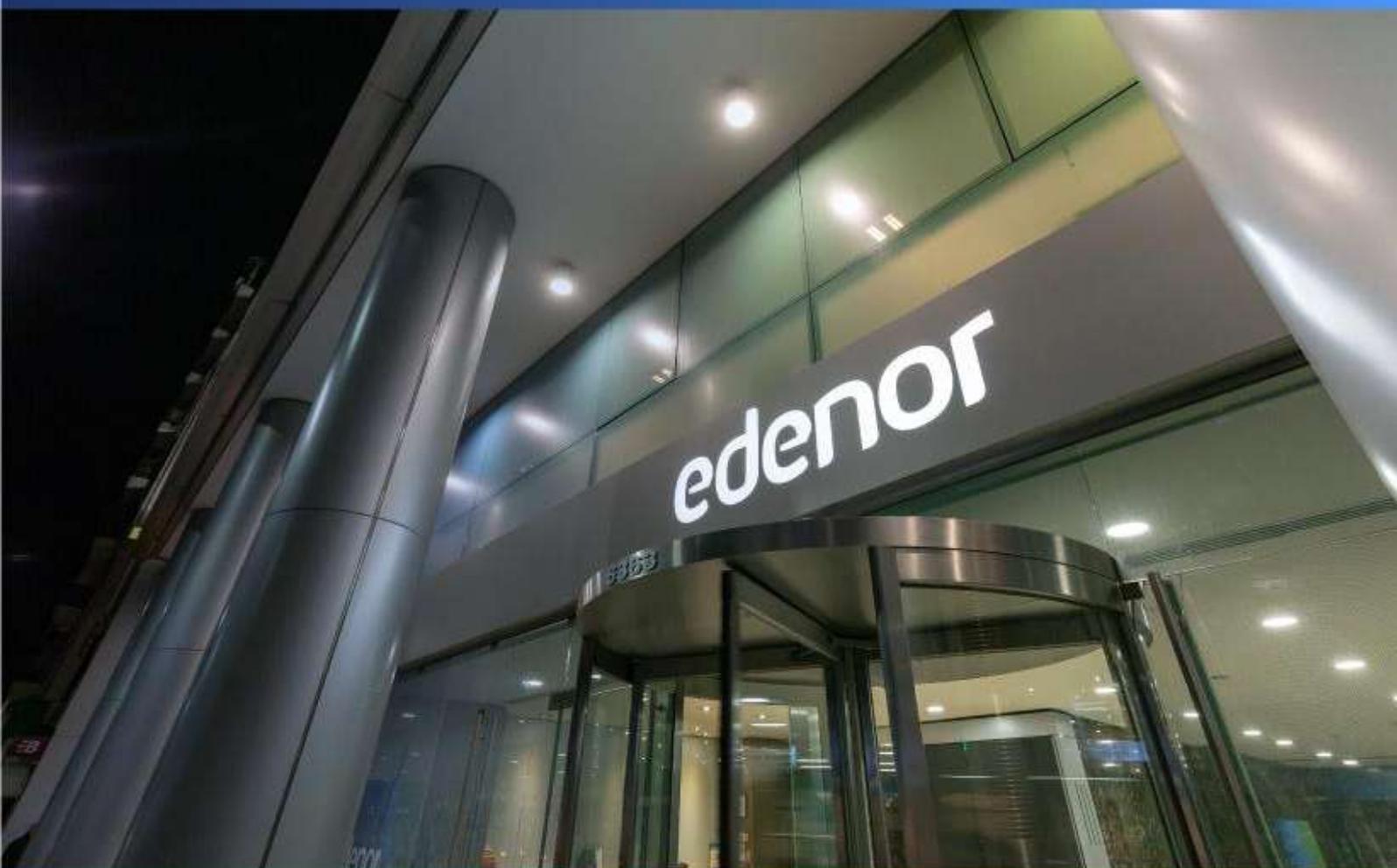
En atención a los resultados negativos del ejercicio 2020 y considerando que las Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias celebradas el 24 de abril de 2019 y el 28 de abril de 2020 resolvieron afectar los resultados de los ejercicios 2018 y 2019 a la constitución de una reserva facultativa en los términos del artículo 70, párrafo 3 de la Ley General de Sociedades N° 19550 con destino a inversiones y toda vez que el orden de prelación para la absorción de resultados negativos previsto por la normativa aplicable (artículo 11 y cctes. de la Resolución General C.N.V. 633/13, Título IV Capítulo III) dispone que dicha absorción en primer lugar se haga efectiva contra las reservas voluntarias -de existir- y sólo una vez agotadas éstas, contra las reservas estatutarias y legal, el Directorio propone a los accionistas que así se resuelva en la Asamblea General de Accionistas a celebrarse el 27 de abril de 2021.

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 2020.

ANEXO I

Gobierno corporativo



ANEXO I: INFORME DEL GOBIERNO SOCIETARIO

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 mismo 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 período 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 una política que define los componentes y principios de su sistema de control interno, como así también las responsabilidades para su adecuado funcionamiento.

En cumplimiento de las regulaciones vigentes, la Emisora ha seleccionado como marco de control los criterios establecidos en el documento “Internal Control – Integrated Framework” emitido por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (Informe COSO), versión del año 2013.

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.

La Gerencia, con la supervisión del Directorio, establece los objetivos de la Compañía los que deben estar alineados con la misión, visión y estrategias de la misma. Estos objetivos de alto nivel reflejan el modo en que la Compañía busca crear y preservar valor para sus accionistas. El establecimiento de objetivos es clave dentro del proceso de planificación estratégica de la Compañía.

Por otro lado, el Directorio fija las políticas y es el que provee y aprueba las normas.

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. El mismo 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 lineamientos estratégicos para alcanzar los objetivos de la Compañía.

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 ajustes en los lineamientos estratégicos, nuevas políticas o modificaciones 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 Interno 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 28 de abril del 2020 y la evaluación de la gestión del Directorio correspondiente al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2020 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. 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 cursos 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 ocho 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 del 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 respetando los límites establecidos en el Estatuto Social.

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 Interno 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 el envío del 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.

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. La Dirección de Recursos Humanos y la Dirección General, aprueban 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 Emisora cuenta con una norma de gestión de riesgos, la cual describe el proceso de gestión de riesgos (ERM) implementado, presentando la metodología utilizada para la identificación y actualización periódica de los riesgos que pudieran afectar a la Compañía.

La norma se encuentra alineada con la política de control interno de la Compañía y considera como marco de referencia el establecido en el documento “COSO Enterprise Risk Management – Integrated Framework” emitido por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) en junio de 2017.

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 conducta irregular, 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 conductas irregulares, y el mapa de riesgos.

Adicionalmente, la Emisora 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, como ya fue descrito en la Práctica Recomendada N°3.

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.

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 con el Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna (IPPF), emitido 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 los objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos de negocio, 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 al desempeñar los servicios de auditoría interna. Por ello, los integrantes del equipo de auditoría interna:

- Participan sólo en aquellos servicios para los cuales poseen los suficientes conocimientos, aptitudes y experiencia.
- Se esfuerzan por mejorar en forma continua sus habilidades y la efectividad y calidad de sus servicios.

Para tal fin, la Gerencia de Auditoría Interna desarrolla un plan anual de capacitación para que sus integrantes obtengan los conocimientos técnicos del área y de la industria, las habilidades blandas necesarias y las herramientas para ejercer sus funciones de la manera más eficaz y eficiente.

Por último, se resalta que 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.

En cumplimiento con el Art. 18 de la Sección V del Cap. III de las normas de la CNV y el Reglamento Interno del Comité de Auditoría, el Comité 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 la Compañía, 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, 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 la normativa interna vigente. 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 (P58), la cual regula la realización de operaciones con valores de **edenor**.

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 prescritos 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; (ii) Sistema de Control Interno; (iii) Límites monetarios para el ejercicio de facultades delegadas; (iv) Política de mejores prácticas bursátiles; (v) Política para facilitar denuncias de posibles irregularidades; (vi) Política de Celebración de contratos; (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 normativas fueron analizadas en detalle en 2018-2019, 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 normativas 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 ese sentido, en el mes de diciembre de 2019, brindó 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 cual estuvo a cargo de una especialista en Compliance.

La Emisora continúa trabajando al respecto para brindar periódicamente nuevas actividades de capacitación, las que atento a la situación de emergencia sanitaria se encuentran previstas para el próximo año

La Emisora considera que 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.

La Emisora cuenta con políticas internas que reafirman los lineamientos del comportamiento ético. En efecto, el Código de Ética dedica especialmente un apartado a definir los comportamientos esperados en lo relacionado con conflictos de interés. El mismo rige las conductas y relaciones en el ámbito laboral de la Emisora y, en la medida en que sean compatibles con la naturaleza y modalidades de cada vinculación, estos principios también son aplicables a la relación de **edenor** con contratistas, subcontratistas, proveedores, consultores y otras partes interesadas.

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 Ley de Mercado de Capitales.

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.

Asimismo, los controles internos, la gestión de riesgos y la actividad de 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 assemblearias 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.

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 y la Política de Mejores Prácticas Bursátiles 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 práctica anterior, la Emisora posee cuentas oficiales en las redes sociales más populares (LinkedIn, Facebook, Twitter, YouTube) permitiendo que los clientes cursen por las mismas sus inquietudes y consultas, para de esta forma mantener una comunicación continua con la comunidad.

La emisora también cuenta con una aplicación móvil (edenordigital) 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 o débito, efectuar reclamos, calcular el valor aproximado de su próxima factura, recibir notificaciones por interrupciones del servicio, solicitar soporte técnico, entre otros trámites y operaciones. 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 Secretaría 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 (EEFF, 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 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 diálogo 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 virtud de la situación sanitaria y de emergencia de público conocimiento acontecida en el año 2020, y en cumplimiento del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio establecido a través de la normativa vigente y en atención a lo dispuesto por la Resolución General N° 830/2020 de la Comisión Nacional de Valores (CNV), que habilitó la celebración de asambleas a distancia durante la vigencia del estado de emergencia sanitaria y limitación de la libre circulación, incluso para aquellas emisoras que no lo tengan previsto en sus estatutos, como es el caso de la Sociedad, las Asambleas del año 2020 se celebraron a distancia por medios electrónicos audiovisuales, que permitieron: a) la libre accesibilidad de todos los participantes a la Asamblea; b) la posibilidad de participar de la misma con voz y voto mediante la transmisión simultánea de sonido, imágenes y palabras durante el transcurso de toda la Asamblea, asegurando el principio de igualdad de trato a todos los participantes; y c) la grabación del desarrollo de toda la Asamblea en forma digital y la conservación de una copia en soporte digital.

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, la Emisora aún se encuentra analizando la implementación de una Política de Distribución de Dividendos, teniendo en cuenta las necesidades, las circunstancias económicas propias del ejercicio económico, las disposiciones estatutarias, los resultados de las operaciones, los requerimientos futuros de capital, las condiciones financieras y de disponibilidad de fondos. Desde el año 2001 no se distribuyen dividendos, debido a que las ganancias se reinvirtieron, es por ello que la emisora a la fecha no cuenta con dicha Política.

De todos modos, el Directorio evaluará prudentemente la posibilidad de realizar una propuesta de distribución de dividendos a sus accionistas en cada ejercicio económico teniendo en cuenta las posibilidades y limitaciones regulatorias, legales y contractuales.

e^e