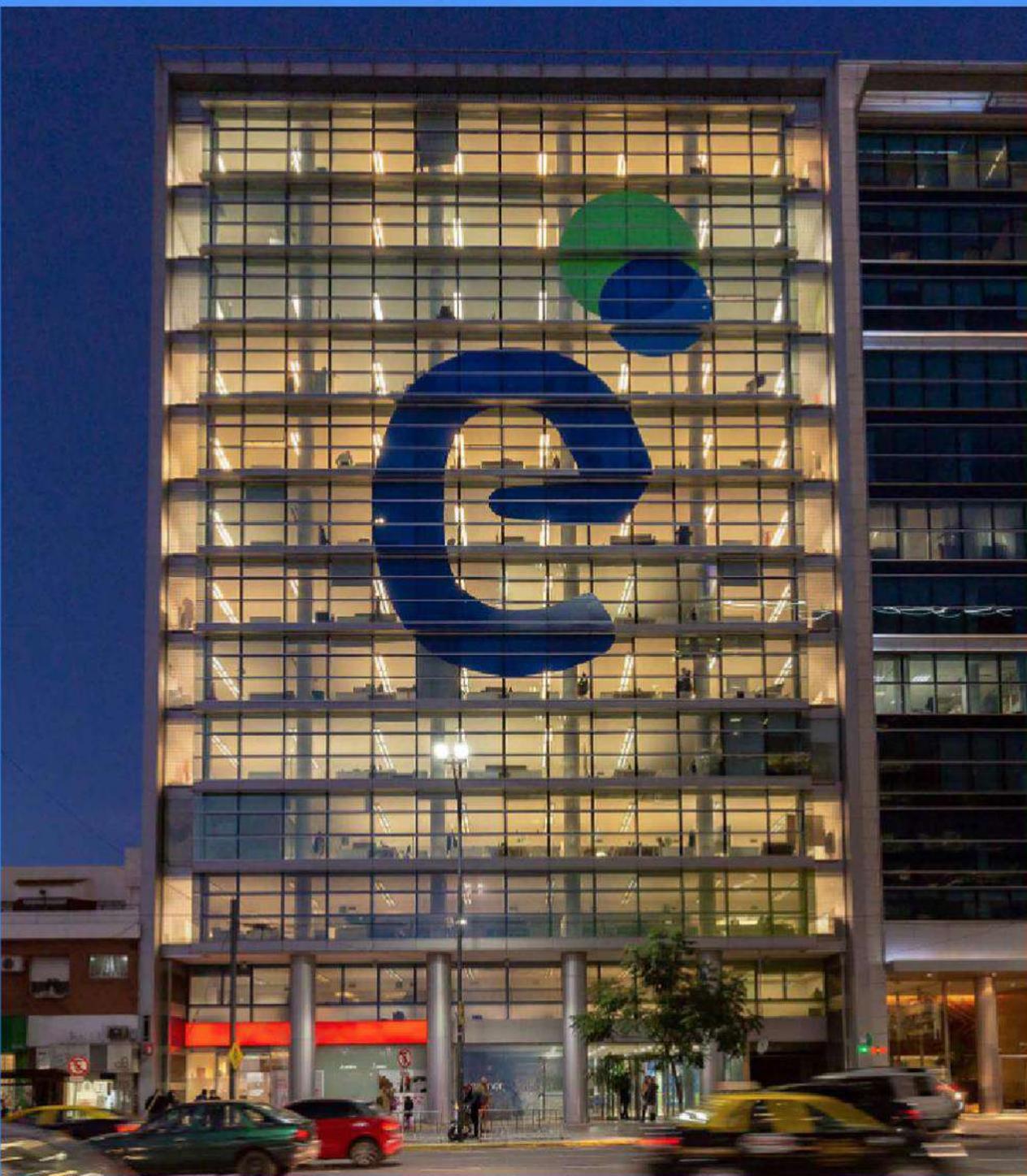


AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020



Memoria, Estados Financieros y Reseña Informativa

Juntamente con el Informe del Auditor
y de la Comisión Fiscalizadora.

edenor^o

ÍNDICE

Carta del presidente

- 1 | Datos relevantes
- 2 | Órganos de administración y fiscalización
- 3 | Contexto macroeconómico
- 4 | Mercado eléctrico argentino
- 5 | Descripción de nuestra gestión
- 6 | Resultados del ejercicio
- 7 | Sustentabilidad
- 8 | Propuesta del Directorio

Anexo I: Código de 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 2021, 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 noveno ejercicio económico.

Tal como queda expuesto a lo largo de la presente Memoria, el año 2021 transcurrió pleno de desafíos en todos los planos de la vida política, económica y social del país.

Como era de esperar, los acontecimientos que se fueron sucediendo también se reflejaron en forma plena en todo lo que hace al desarrollo de la actividad energética. En particular, viviendo nuevamente desafíos de una nueva ola de COVID-19 que azotó a nuestra comunidad y a nuestros clientes, encontramos nuevos desafíos en la atención del usuario, prisma esencial del servicio que prestamos.

EDENOR es un actor imprescindible en el hogar de los bonaerenses y vecinos de la ciudad de Buenos Aires, y ha debido gestionar el proceso precedentemente descrito con el compromiso permanente de preservar los tres componentes principales de su capital: usuarios, activos y recursos humanos. Por ello continuamos incrementando la productividad y la efectividad en las acciones de campo a través de la capacitación de los equipos de trabajo con metodologías audiovisuales, y automatizar actividades que nos permitió aumentar la eficiencia a pesar de la ausencia en espacios de oficina que produjo atravesar la pandemia.

Adicionalmente, continuamos con el desarrollo de nuestras actividades, bajo esta nueva realidad, que nos permitió, entre otras acciones:

- Cambiar 62500 postes.
- Instalar 409 nuevos puntos telecontrolados en la red de media tensión logrando realizar 1 de cada 3 obras en forma remota.
- Revisar cerca de 26 mil Km de redes.
- Cumplir con los planes de mantenimiento preventivo según normas.
- Atender más de 400 mil interrupciones de suministro.
- Realizar cerca de 500 mil inspecciones por recuperación de energía.
- Incorporar 77 mil nuevos clientes.
- Incrementar el uso de los canales digitales disponibles para nuestros clientes, alcanzando más de 13 millones de interacciones año.
- Reducir las pérdidas de energía al 17,62 %.

Con la presentación de la Memoria y Balance, es oportuno aportar también a todos quienes están vinculados de un modo u otro a Edenor nuestra visión de lo que aconteció en el año y, sobre la base de lo que se conoce hasta ahora, cómo se presenta el contexto en el cual deberá desenvolverse su actividad en el futuro próximo.

Edenor se encuentra inmersa en un proceso de reconocimiento del alto desfase entre sus costos y las tarifas aprobadas. Durante 2021, obtuvo la aprobación de un nuevo cuadro tarifario correspondiente al Régimen Tarifario de Transición previsto en el DNU N° 1020/2020, con vigencia a partir de mayo 2021, con un ajuste del 20,9% del Costo Propio de Distribución (el cual resulta en un incremento final en tarifa de un 9%). Recientemente obtuvo un reconocimiento adicional promedio en el CPD de 8%.

Con los recientes incrementos en el precio estacional, el transporte y el costo propio de distribución, la categoría residencial varía en promedio un 19% con respecto al cuadro tarifario anterior.

Dicho reconocimiento dista de la solicitud realizada por EDENOR en oportunidad de remitir al ENRE un informe que justificaba la necesidad de fondos para el año 2022 y que constituyó el requerimiento de ingresos, el cual asciende a un total de 56.800 millones para cubrir el déficit del período. Dicho requerimiento de ingresos también fue presentado en la Audiencia Pública celebrada el pasado 17 de febrero de 2022.

Este incremento último del 8% se suma al 20,9% otorgado a partir de mayo 2021, totalizando para los últimos 3 años un ajuste concedido del 30,6% de los ingresos de Edenor, no obstante, cabe destacar que para el mismo período se verificó una inflación del 216%. En ese contexto, es justo señalar que el ajuste reconocido no resulta suficiente para cubrir los incrementos de los costos operativos del servicio ocurridos en este periodo y de las inversiones necesarias para mantener la calidad de servicio alcanzada.

La diferencia entre los ajustes realizados a los ingresos de Edenor con respecto al resto de las variables que tienen un impacto directo en los costos, produce un desbalance difícil de sostener en el tiempo, razón por la cual se impone lograr un equilibrio mediante una adecuación trascendente de tarifas o una solución alternativa 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. Como siempre, estamos a disposición de las autoridades para trabajar en ideas y proyectos tendientes a mejorar esta distribución.

Por supuesto que comprendemos la preocupación social respecto al nivel de las tarifas. En ese sentido, considero importante destacar que, a la fecha de esta Memoria e incluyendo los incrementos mencionados anteriormente, el 82% de los clientes de Edenor paga una factura que, en promedio, e incluyendo impuestos, es de \$ 1.123, un importe mucho menor a otros servicios con casi la misma penetración en los hogares como la TV por cable, la telefonía celular e internet.

Sin embargo, por otro lado, la potencia máxima demandada sigue superándose año a año, habiendo alcanzado un récord de 5.571 MW en junio 2021. Esta situación requiere que se concreten las inversiones previstas, para lo que es necesario que se habilite la recomposición y previsibilidad de la ecuación económico-financiera de la Distribuidora, especialmente para seguir en el camino de mejora de la calidad de servicio que hemos transitado desde 2014. Nos sentimos muy orgullosos de la mejora en la calidad de servicio alcanzada, en promedio la duración de los cortes se redujo de 33 horas en 2014 a menos de 11 horas por año por cliente, es decir que hemos logrado una reducción del 68% en la duración de los cortes en los últimos 7 años.

Y, respecto a la cantidad de cortes que sufren nuestros clientes a lo largo de un año también hemos logrado una importante reducción, pasando de 9,5 cortes en 2014 a 4,1, es decir una disminución del 57%.

Por supuesto que aún queda mucho camino por recorrer y mejorar, pero los resultados hablan por sí solos, que el camino elegido para mejorar la calidad del servicio y de vida de nuestros usuarios es el correcto, pero esto no depende exclusivamente de nosotros, siendo que necesitamos contar con los recursos necesarios para continuar con la mejora iniciada.

Para lograrlo, en Edenor hemos seguido invirtiendo la totalidad de los fondos disponibles dado que la empresa no distribuye dividendos desde el año 2001.

El ambicioso plan de inversiones lanzado por Edenor en el año 2013 y mejoras sostenidas en nuestra gestión, nos permitieron alcanzar el mejor índice de satisfacción de clientes de los últimos 10 años. El resultado alcanzado de 85,9% 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 \$ 21.344 millones, y que, si sumamos la pérdida del año 2020 a valores de diciembre 2021, tenemos una pérdida acumulada en los últimos dos años de más de \$48.000 millones.

Esta pérdida registrada en los últimos dos años como consecuencia de la falta de ajuste en los ingresos nos ha llevado a postergar parcialmente los pagos a CAMMESA por la energía adquirida en el MEM a partir del vencimiento de marzo 2020 por un total de \$40.700 millones, sin incluir las penalidades. Sin embargo, los ingresos no percibidos por la falta de aplicación del marco normativo vigente por estos períodos ascienden a \$85.200 millones, por lo que resultamos acreedores en 44.500 millones.

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 estos últimos años tan particulares 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.

Neil Bleasdale
Presidente

GLOSARIO

| | |
|------------------|---|
| ADEERA | Asociación de Distribuidores de Energía Eléctrica de la República Argentina |
| ADR | American Depositary Receipt |
| AMBA | Área Metropolitana de Buenos Aires |
| 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 |
| CABA | Ciudad Autónoma de Buenos Aires |
| CAMMESA | Compañía Administradora del Mercado Mayorista Eléctrico |
| CNV | Comisión Nacional de Valores |
| COSO | Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway |
| CPD | Costo Propio de Distribución |
| DISPO | Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio |
| EDELCCOS | Empresa de Energía del Cono Sur S.A. |
| edenor | Empresa Distribuidora y Comercializadora Norte S.A. |
| EDESUR S.A. | Empresa Distribuidora Sur S.A. |
| ENRE | Ente Nacional Regulador de la Electricidad |
| FACTORE | Factor Estímulo |
| Gwh | Gigavatio-hora |
| INDEC | Instituto Nacional de Estadística y Censos |
| IRAM | Instituto Argentino de Normalización y Certificación |
| ITF | Impuesto a la Transferencia Financiera |
| IVR | Interactive Voice Response |
| kV - V | Kilovoltio - Voltio |
| kW | Kilovatio |
| MEM | Mercado Eléctrico Mayorista |
| MERVAL | Mercado de Valores de Buenos Aires |
| MIDE | Medidor Integrado de Energía |
| MINEM | Ministerio de Energía y Minería |
| MT | Media tensión |
| MULCON | Múltiples Concéntricos |
| MVA | Megavoltiamperio |
| MVA _r | Mega voltper reactivo |
| MW | Megavatios |
| MWh | Megavatio-hora |
| NYSE | New York Stock Exchange |
| PBA | Provincia de Buenos Aires |
| PEN | Poder ejecutivo Nacional |
| PVA | Pequeño volumen de aceite |
| QR | Quick Response |
| RTI | Revisión Tarifaria Integral |
| 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 |
| SSEE | Subestaciones |
| TAM | Tasa Anual Móvil |
| TCP | Transfer Control Protocol |
| TCT | Trabajos con tensión |
| TFC | Tasa de Fiscalización y Control |
| TSH | Tasa de Seguridad e Higiene |



01

CAPÍTULO

Datos Relevantes

OBJETO SOCIAL Y ÁREA DE CONCESIÓN

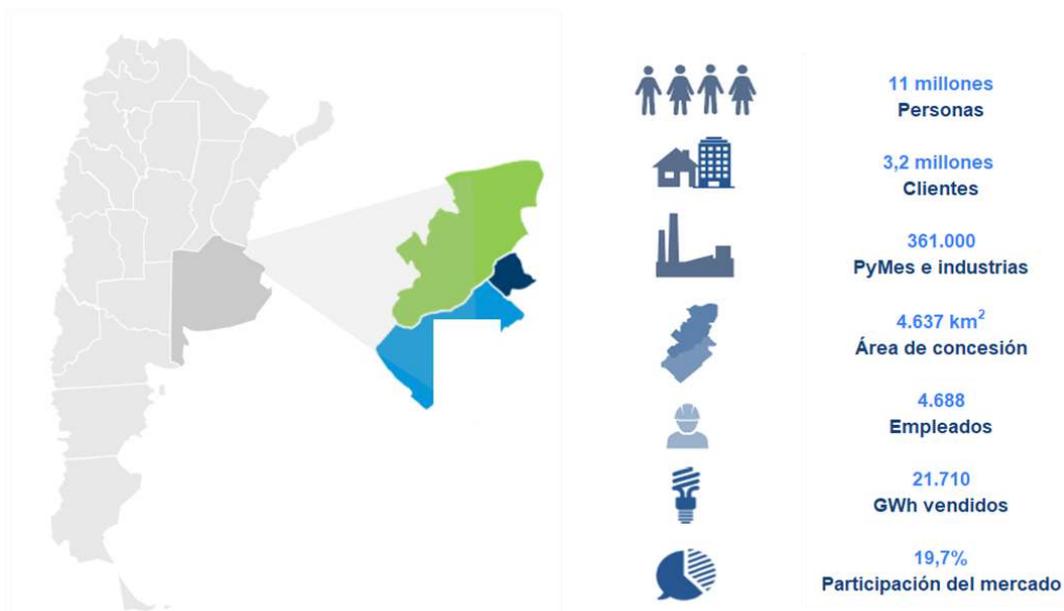
edenor tiene por objeto social la prestación del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica dentro de la zona y en los términos establecidos por el contrato de concesión, como así también el de inversión en otras distribuidoras y prestación de servicios de consultoría y asesoramiento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

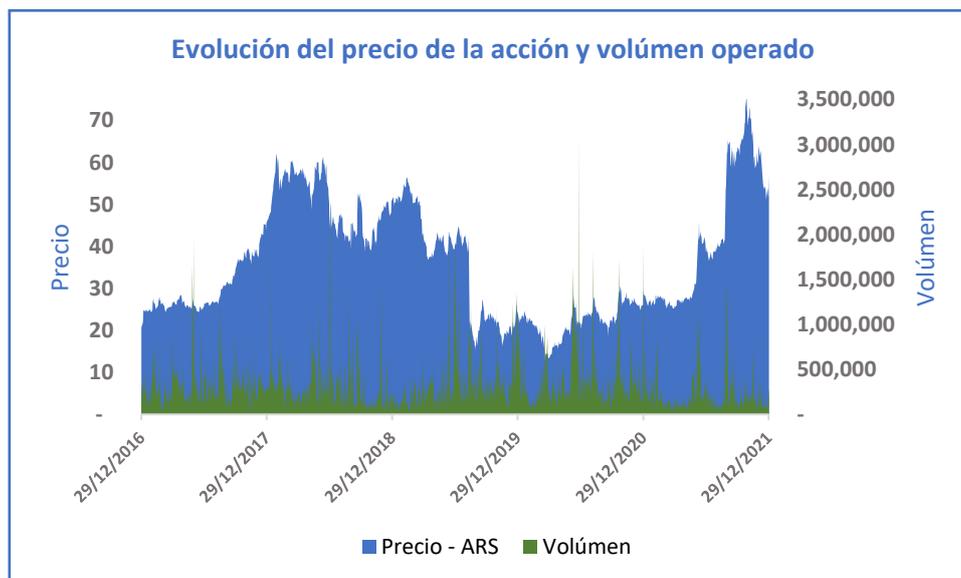
La titularidad de las acciones ordinarias de la Sociedad al 31 de diciembre de 2021 es la siguiente:

| Accionistas | Clase | Número de Acciones | Porcentaje sobre los votos y los resultados |
|--|-------|--------------------|---|
| Empresa de Energía del Cono Sur SA(EELCOS) | A | 462.292.111 | 51% |
| Fondo de Garantía de Sustentabilidad/ANSES | B | 242.999.553 | 26,80% |
| Flotante en el mercado | B | 168.076.412 | 18,54% |
| En cartera | B | 31.134.420 | 3,43% |
| Programa de Propiedad Participada (PPP) | C | 1.952.604 | 0,22% |
| TOTAL | | 906.455.100 | 100% |

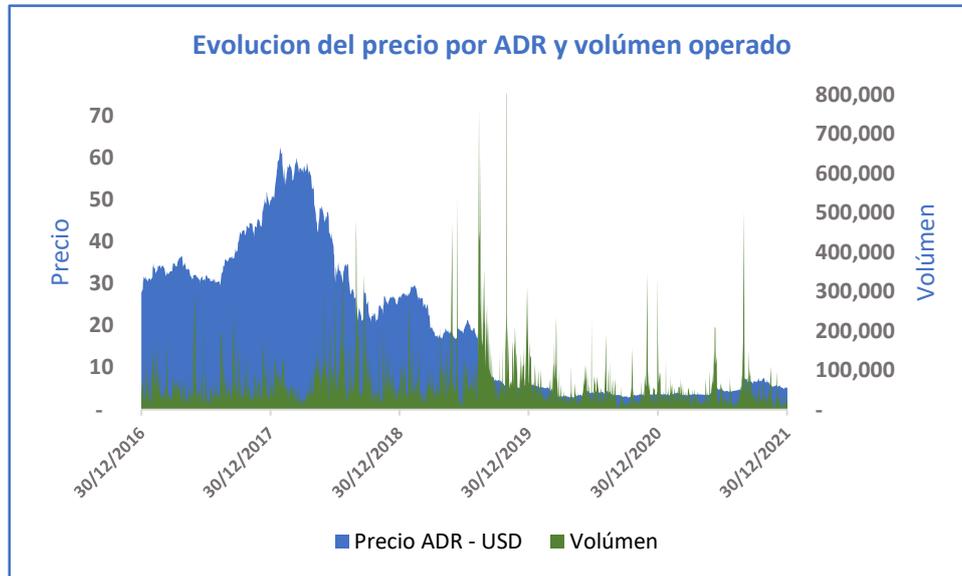
Comportamiento de la acción

edenor se encuentra listada en ByMA, siendo una de las empresas argentinas integrantes del índice S&P Merval [con una ponderación de 0,72% al 31 de diciembre de 2021. Asimismo, cuenta con un programa de ADR Nivel II, admitido para cotizar en el NYSE, y cada ADR representa 20 acciones ordinarias.

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



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



02

CAPÍTULO

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 posibilidad de reelección. Los tenedores de acciones ordinarias “Clase A” tendrán derecho a elegir siete directores titulares y siete directores suplentes, mientras que los tenedores de acciones ordinarias “Clase B” y “Clase C” tendrán derecho a nombrar en conjunto cinco directores titulares y cinco directores suplentes.

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

La Asamblea General Ordinaria de Accionistas, en su reunión del 27 de abril de 2021, designó a los miembros titulares y suplentes del Directorio para el ejercicio 2021. No obstante, producto del cambio de control de la Sociedad, en fecha 10 de agosto de 2021, la Asamblea Ordinaria de Accionistas designó nuevamente a los miembros del Directorio elegidos por la Clase A de accionistas.

A su vez, durante el 2021 (adicionalmente a las renunciaciones ocurridas producto del cambio de control), renunció a su cargo de Director Suplente de la Sociedad el Sr. Diego Leandro Rozengardt.

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

| Nombre | Cargo | Clase | Carácter |
|------------------------------|----------|-------|------------------|
| Bleasdale Neil Arthur | Titular | A | No Independiente |
| Macek Esteban Gabriel | Titular | A | Independiente |
| Mallo Huergo Ricardo Nicolás | Titular | A | No Independiente |
| Vila Eduardo Marcelo | Titular | A | No Independiente |
| Volosin Edgardo Alberto | Titular | A | No Independiente |
| Zin Federico Claudio | Titular | A | Independiente |
| Lucero Mariano Cruz | Titular | A | Independiente |
| Ferrera Hernán | Titular | B y C | Independiente |
| Bernal Federico | Titular | B y C | Independiente |
| Fraschina Juan Santiago | Titular | B y C | Independiente |
| Navarro Benjamín Andrés | Titular | B y C | Independiente |
| Ramírez Maximiliano | Titular | B y C | Independiente |
| Quevedo Víctor Hugo | Suplente | A | No Independiente |
| Cuneo Libarona Mariano | Suplente | A | No Independiente |
| Pino Diego Hernán | Suplente | A | No Independiente |
| Álvarez Sebastián | Suplente | A | No Independiente |
| Grieco María Teresa | Suplente | A | Independiente |
| Maletta Mirta Silvia | Suplente | A | Independiente |
| Mazer Pedro Iván | Suplente | A | Independiente |
| Grosso María Josefina | Suplente | B y C | Independiente |
| Juárez Emilse Alejandra | Suplente | B y C | Independiente |
| Carmona Facundo | Suplente | B y C | Independiente |

Asimismo, se transcribe la nómina de directores que ocuparon el cargo durante el año 2021 y han renunciado luego del cambio de control de la Sociedad.

| Nombre | Cargo | Clase | Carácter |
|-----------------------------|----------|-------|------------------|
| Salaverri Diego Martín (1) | Titular | A | No Independiente |
| Sigwald María Carolina (1) | Titular | A | No Independiente |
| Wetzler Malbrán Germán (1) | Titular | A | No Independiente |
| Hitce Victoria (1) | Titular | A | No Independiente |
| Perez Bello Carlos (1) | Titular | A | Independiente |
| Iglesias Carlos Alberto (1) | Titular | A | Independiente |
| Wuille Bille María José (1) | Titular | A | Independiente |
| Montero Leandro Carlos (1) | Suplente | A | No Independiente |
| Flaks Daniel eduardo (1) | Suplente | A | No Independiente |
| Maggi Eduardo Abel (1) | Suplente | A | No Independiente |
| Tabakman Gerarfo Rubén (1) | Suplente | A | No Independiente |
| De La Fuente Mariana (1) | Suplente | A | No Independiente |
| Paz Gerardo Carlos (1) | Suplente | A | No Independiente |
| Penta Mauricio (1) | Suplente | A | No Independiente |
| López Osornio Santiago (2) | Titular | B y C | Independiente |
| Rozengardt Diego (3) | Suplente | B y C | Independiente |

(1) Cargo ejercido hasta el 30/06/2021

(2) Cargo ejercido hasta el 22/08/2021

(3) Cargo ejercido hasta el 16/12/2021

COMITÉ EJECUTIVO

El Comité Ejecutivo de **edenor** se encuentra compuesto por los Sres. Neil Arthur Bleasdale, Eduardo Marcelo Vila y Edgardo Alberto Volosín.

COMISIÓN FISCALIZADORA

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

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

La Asamblea General Ordinaria de Accionistas, en su reunión del 27 de abril de 2021, designó a los miembros titulares y suplentes de la Comisión Fiscalizadora para el ejercicio 2021. No obstante, producto del cambio de control de la Sociedad, en fecha 10 de agosto de 2021, la Asamblea Ordinaria de Accionistas designó nuevamente a los miembros de la Comisión elegidos por la Clase A de accionistas.

A continuación, se transcribe la nómina de los miembros de la Comisión Fiscalizadora a la fecha de emisión de esta Memoria.

| Nombre | Cargo | Clase |
|------------------------------|------------------|-------|
| Cvitanich Carlos Esteban | Sindico Titular | A |
| Errecondo Javier | Sindico Titular | A |
| Pardo Jorge Roberto | Sindico Titular | B y C |
| Borgatello Carlos | Sindico Suplente | A |
| Ortega Armas Federico Matias | Sindico Suplente | A |
| Auditore Sandra | Sindico Suplente | B y C |

Asimismo, se transcribe la nómina de los miembros de la Comisión Fiscalizadora que ocuparon el cargo durante el año 2021 y han renunciado luego del cambio de control de la Sociedad.

| Nombre | Cargo | Clase |
|------------------------------|------------------|-------|
| Abelovich José Daniel (1) | Sindico Titular | A |
| Fuxman Marcelo (1) | Sindico Titular | A |
| Fernández Dussaut Martín (1) | Sindico Suplente | A |
| Cohn Noemí (1) | Sindico Suplente | A |

(1) Cargo ejercido hasta el 10/08/2021

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. 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 punto I del Reglamento Interno del Comité de Auditoría y, de igual modo, la Emisora se encuentra sujeta al cumplimiento de la Ley Sarbanes-Oxley y la normativa de la SEC que imponen 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.

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.

Actualmente, el Comité de Auditoría de la Sociedad se encuentra compuesto por los Sres. Esteban Gabriel Macek y Federico Claudio Zin, por la Clase A, y el Sr. Benjamín Andrés Navarro, por la Clase B y C. Adicionalmente, el Sr. Macek reviste el carácter de experto financiero del Comité de Auditoría de la Sociedad y Presidente del Comité.

Asimismo, el Comité de Auditoría fue integrado por los Sres. Carlos Alberto Iglesias y Carlos Perez Bello. Ambos por la Clase A, han ejercido su cargo hasta el 30 de junio de 2021.

POLITICA 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-referéndum de lo que resuelva la Asamblea que apruebe los estados financieros del ejercicio en cuestión.

La política de remuneración para los directores ejecutivos y gerentes establece un sistema de remuneración fija relacionada con el nivel de responsabilidad requerido para el puesto y con sus competencias 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 Remuneraciones 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.

03

CAPÍTULO

Contexto Macroeconómico

CONTEXTO GENERAL

ACTIVIDAD ECONÓMICA

La actividad económica, de acuerdo con los últimos datos disponibles, al tercer trimestre registró una suba acumulada del 10.8% respecto del mismo período del año anterior, tendencia que se vislumbra se mantuvo al 31 de diciembre de 2021, principalmente debido a la normalización de la actividad económica luego de un 2020 atípico afectado severamente por la pandemia del COVID-19. El consumo privado, público e inversión se incrementaron en un 8,6%, 6,3% y 41,9%, respectivamente. Dichas subas, fueron parcialmente compensadas por importaciones netas al tercer trimestre de 2021, en contraste a exportaciones netas de 2020, principalmente debido a la recuperación económica que tuvo lugar durante 2021.

La expansión en la actividad alcanzó a 15 de los 16 sectores identificados de la economía, siendo los más beneficiados otras actividades de servicios comunitarias, sociales y personales y construcción (37,1%), pesca (25,6%), industria manufacturera (18,6%) y comercio mayorista, minorista y reparaciones (15,5%).

EVOLUCIÓN DE PRECIOS

En cuanto a la evolución de los precios, el índice de Precios al Consumidor publicado por el INDEC mostró una variación en el año 2021 del 50,9%. Las mayores variaciones se registraron en los rubros de restaurantes y hoteles (65,4%), prendas de vestir y calzado (64,6%), y transporte (57,6%). Los rubros afectados en menor medida fueron vivienda, agua, electricidad y otros combustibles (28,3%), comunicación (35,8%) y bienes y servicios varios (38,8%). Asimismo, los salarios medidos por el registro de Remuneración Imponible Promedio de los Trabajadores Estables (RIPTE) tuvieron un incremento interanual del 53,4% a diciembre de 2021, respecto del mismo mes del 2020.

SITUACIÓN FISCAL

Asimismo, a diciembre de 2021 las cuentas fiscales del Sector Público No Financiero acumularon un déficit primario y total de 3,0% y 4,5% 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 65,9%. Asimismo, los gastos primarios registrados en el 2021 por el Tesoro Nacional mostraron una variación interanual del 45,9%.

En lo que refiere a la situación financiera, la cotización del US\$ mayorista BCRA Res. A3500 cerró al 31 de diciembre de 2021 en AR\$102,75/US\$, acumulando un aumento del 22,11% respecto del cierre de 2020 y una variación promedio interanual de 23,30%. Las reservas internacionales del BCRA totalizaron al cierre del año US\$39,59 mil millones, US\$195 millones menos respecto del nivel alcanzado el año anterior. Por su parte, la base monetaria alcanzó el valor de AR\$ 3.923 mil millones al cierre de 2021, reflejando un incremento de 47,9% respecto al del año anterior. Además, el inventario de deuda del BCRA por letras emitidas totalizó al cierre del tercer trimestre de 2021 4.751.950 millones en pesos argentinos, mostrando un incremento interanual del 67,1%.

SECTOR EXTERNO

Finalmente, en el plano externo y según los últimos datos disponibles del INDEC para el año, el superávit en cuenta corriente acumulado al tercer trimestre de 2021 alcanzó los US\$6,3 mil millones. Este fenómeno está principalmente explicado por el superávit en la balanza comercial, donde las exportaciones a valor Free on Board totalizaron US\$71,3 mil millones, mientras que el valor Cost, Insurance and Freight de las importaciones fue de US\$56,9 mil millones durante los primeros once meses del año. El aumento de las exportaciones respecto al mismo periodo del año anterior se vio explicado por una recuperación en exportaciones de origen industrial, que tuvieron una expansión del 50,1%, las exportaciones de combustibles y energía, que aumentaron en un 44,9%, las exportaciones de manufacturas de origen agrícola un 38,4% y las exportaciones primarias un 29,7%. Con respecto a las importaciones, la expansión respecto al mismo período del 2020 se explica por recuperaciones en los rubros combustibles y lubricantes (105,7%), piezas y accesorios para bienes de capital (58,2%), bienes de capital (37,2%), bienes de consumo (18,4%) y automotriz (9,1%).

SITUACIÓN SANITARIA

Mientras que el año 2020 se vio muy impactado por la enfermedad del COVID-19 generando alto impacto social, económico y financiero, el 2021 fue un año de recuperación económica gracias a la rápida distribución y aplicación de vacunas a lo largo del mundo, lo cual permitió el regreso a cierta mayor normalidad en términos de actividad.

Durante el 2021 el Gobierno Nacional realizó una importante campaña de vacunación en la población a fin de controlar la pandemia, permitiendo retornar a la normalidad de la actividad, lo que permitió el fuerte repunte de la actividad económica durante el año.

04

CAPÍTULO

Mercado eléctrico argentino

MARCO LEGAL Y REGULATORIO

CONCESIÓN

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

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

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

El desempeño de **edenor** está sujeto a las prescripciones de su Contrato de Concesión y a la normativa del marco regulatorio compuesto por las Leyes Nacionales 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 incumplimiento 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.

CAMBIO DE CONTROL

Con fecha 28 de diciembre de 2020, Pampa Energía S.A., titular del 100% de las acciones Clase A de **edenor**, representativas del 51% de su capital social, celebró en carácter de vendedora, un contrato de compraventa de acciones con EDELCOS.

En virtud de dicho contrato Pampa Energía S.A. acordó, sujeto a ciertas condiciones precedentes como la aprobación de su asamblea de accionistas y del ENRE, vender el control de **edenor** mediante la transferencia de la totalidad de las Acciones Clase A y los votos en **edenor**.

Al respecto, con fecha 17 de febrero de 2021, la Asamblea de accionistas de Pampa Energía procedió a aprobar la referida operación.

Por su parte, con fecha 23 de junio de 2021, mediante la Resolución N° 207/2021, el ENRE autorizó a Pampa Energía S.A. a transferir la totalidad de las acciones Clase A, representativas del 51% del capital social y votos de la Sociedad a EDELCOS de acuerdo con el contrato de compraventa de acciones celebrado el 28 de diciembre de 2020.

Paralelamente, el 30 de junio de 2021 tuvo lugar el cierre de la transferencia de la totalidad de las acciones Clase A, representativas del 51% del capital social y votos de la Sociedad de titularidad de Pampa Energía S.A. a favor de EDELCOS.

Dentro de este contexto, a partir de la transferencia mencionada se produjo la renuncia de los Directores Clase A, ante lo cual, generándose una situación de vacancia, la Comisión Fiscalizadora de la Sociedad ha procedido a designar a los Sres. Neil A. Bleasdale (Presidente), Esteban Macek (Vicepresidente); Nicolás Mallo Huergo, Eduardo Vila, Edgardo Volosin, Federico Zin y Mariano C. Lucero como Directores Titulares y a los Sres. Hugo Quevedo, Mariano C. Libarona, Daniel O. Seppacuerchia, Diego Hernán Pino, Sebastián Álvarez y María Teresa Grieco como Directores Suplentes.

Finalmente, de acuerdo con lo requerido por la normativa vigente y dentro de los plazos previstos por la misma EDELCOS, anunció el lanzamiento de una Oferta Pública de Adquisición obligatoria a todos los tenedores de acciones ordinarias Clase B y Clase C emitidas por la Sociedad, incluidos los tenedores de ADS con respecto a la Clase subyacente B acciones ordinarias, de conformidad con lo establecido en la Resolución General N° 779/2018 de la Comisión Nacional de Valores. De esta forma, una vez cerrado el período de recepción de ofertas, y al no haber recibido ninguna aceptación, el oferente declaró la misma desierta.

SITUACIÓN TARIFARIA Y REGULATORIA

a) Tarifas

En el contexto de la Ley 27.541 de Solidaridad Social y Reactivación Productiva mediante la que se declaró la emergencia pública en materia económica, financiera, fiscal, administrativa, previsional, tarifaria, energética, sanitaria y social, en diciembre de 2020, se facultó al PEN a mantener las tarifas de electricidad de edenor y a iniciar un proceso de renegociación de la revisión tarifaria integral vigente, propendiendo a una reducción de la carga real sobre hogares, comercios e industrias. Asimismo, se facultó al PEN a intervenir administrativamente el ENRE y se dispuso que dicho organismo mantendrá su competencia sobre el servicio público de distribución de energía eléctrica de **edenor**.

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 (RTI) conforme lo dispuesto en la Ley 27.541, estableciendo que tal negociación no podrá exceder los dos años, y que hasta entonces los Acuerdos correspondientes a las respectivas Revisiones Tarifarias Integrales vigentes quedaban suspendidos con los alcances que en cada caso determinen los Entes Reguladores. Se podrán celebrar Acuerdos Transitorios de Renegociación, los cuales podrán modificar 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 el congelamiento de las tarifas de energía eléctrica hasta el 31 de marzo de 2021 o hasta tanto entraren en vigencia los nuevos cuadros tarifarios transitorios resultantes del mencionado Régimen Tarifario de Transición.

Adicionalmente, mediante el Decreto 871/2021 se dispuso una prórroga de la intervención del ENRE hasta el 31 de diciembre de 2022.

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 con lo dispuesto en el Decreto N° 1020/20. Asimismo, con fecha 30 y 31 de marzo de 2021 se llevó a cabo la Audiencia Pública convocada por el ENRE con el objeto de poner en conocimiento y escuchar opiniones respecto del Régimen Tarifario de Transición de **edenor**

No obstante lo descripto, no se concretó la firma del Acuerdo Transitorio entre el Poder Concedente y **edenor** en los términos del DNU 1020/2020, y mediante resolución N° 107/2021 del 30 de abril de 2021 el ENRE dispuso fijar los nuevos valores del cuadro tarifario vigente a partir de las cero horas del 1° de mayo de 2021 con un ajuste promedio del 9%. Respecto de esta resolución, la misma fue impugnada por la Sociedad.

Finalmente, el ENRE mediante Resolución N° 25/2022 convocó a Audiencia pública para el 17 de febrero de 2022 con el objeto de poner en conocimiento y escuchar opiniones respecto a:

- el tratamiento de la determinación de los precios de referencia estacionales de la Potencia, Estabilizado de Energía en el MERCADO ELÉCTRICO MAYORISTA (MEM),
- las propuestas de las distribuidoras, tendientes a obtener una adecuación transitoria de tarifas, ello dentro del Proceso de renegociación de la RTI y con carácter previo a definir las tarifas a aplicar por las concesionarias.

Dentro de este marco, el 25 de febrero de 2022 mediante Resolución N°76 el ENRE aprobó los nuevos cuadros tarifarios con vigencia a partir del 1° de marzo de 2022 los cuales incorporan los nuevos precios estacionales definidos por la Resolución SE N° 105, estableciendo un aumento promedio para los Transportistas del 20% y un incremento del costo propio de distribución (CPD) del 8% para **edenor**.

El ajuste indicado precedentemente representa un incremento en los ingresos de la Sociedad para el año 2022 de 2.915 millones, el cual está por debajo del requerimiento de 56.800 millones solicitado por edenor necesario para cubrir el déficit del período.

b) Régimen de regularización de obligaciones

Por otra parte, mediante la Resolución 40/2021 complementada por la resolución N° 371/2021, la Secretaría de Energía estableció el “Régimen Especial de Regularización de Obligaciones” para las deudas mantenidas con CAMMESA y/o con el MEM 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, previsto en el artículo 87 de la Ley N° 27.591 sobre Presupuesto General de la Administración Nacional para el ejercicio 2021. También estableció el “Régimen Especial de Créditos” para aquellas Distribuidoras de Energía Eléctrica que siendo agentes del MEM no registren deuda con CAMMESA 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. Finalmente, con fecha 22 de febrero de 2022 mediante el DNU N° 88 el Poder Ejecutivo estableció prorrogar hasta el 31 de diciembre de 2022 el “Régimen Especial de Regularización de Obligaciones” previsto en el artículo 87 de la Ley 27.591.

c) Suministro a Barrios populares

En el entendimiento de que resulta prioritario garantizar el suministro eléctrico en condiciones adecuadas a los Barrios Populares del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA), se está ejecutando el ACUERDO PARA EL DESARROLLO DE PLAN DE TRABAJO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA DEL AMBA celebrado el 22 de diciembre de 2020 entre el Ministerio de Economía de la Nación, el ENRE, **edenor** y Edesur, mediante el que el Estado Nacional se comprometió a transferir a **edenor** el monto correspondiente al suministro de energía eléctrica brindado desde octubre 2017 hasta diciembre 2020 a dichos Barrios Populares.

En el marco de dicho acuerdo las Distribuidoras convinieron aplicar el monto por cobrar a la ejecución de un Plan de Trabajo Preventivo y Correctivo de la Red de Distribución Eléctrica específico para la mejora del servicio. Dicho aporte se efectuará conforme un cronograma de desembolsos establecido en el convenio, en la medida que el ENRE certifique el cumplimiento por parte de las distribuidoras del Plan de Trabajos mencionado.

d) Acuerdo de Regularización de Obligaciones

edenor, Edesur S.A. y la Secretaría de Energía de la Nación firmaron el Acuerdo de Regularización de Obligaciones para la Transferencia de las Concesionarias a las Jurisdicciones Locales con fecha 10 de mayo de 2019 por el cual, previo al traspaso de las respectivas concesiones a la jurisdicción de Provincia de Buenos Aires (PBA) y Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), respectivamente, (i) compensan recíprocamente deudas y créditos existentes; (ii) compromete un plazo y modalidad de pago a usuarios y al Estado de penalizaciones, en tres y cinco años, respectivamente; (iii) permite satisfacer al Estado las sanciones con inversiones en obras concretas para mejorar el servicio; y (iv) se compromete a desistir de acciones judiciales contra el Estado por los daños y perjuicios causados por el congelamiento de Tarifas desde 2017.

Con fecha 19 de enero de 2021, el Estado Nacional suscribe con PBA y CABA un nuevo Acuerdo en donde permanece bajo titularidad del Estado Nacional el carácter de Poder Concedente respecto a los contratos de concesión (Decreto N° 292/2021 y Resolución S.E. N° 16/2021).

Con fecha 21 de septiembre de 2021, el Ministerio de Economía de la Nación dictó la Resolución M.E. N° 590/2021 declarando lesivo al interés general el Acuerdo e instruye a sus órganos internos para preparar una acción judicial de nulidad. También ordenó la suspensión de los trámites administrativos relativos a la ejecución de obligaciones originadas en dicho Acuerdo.

Sin perjuicio de ello, a la fecha de emisión de los presentes Estados Financieros, la Sociedad no ha sido notificada del inicio de alguna acción judicial cuyo objeto sea la declaración judicial de nulidad del Acuerdo ni de los actos dictados en su consecuencia. El acto administrativo en cuestión no ha dispuesto la suspensión de los efectos jurídicos de dicho Acuerdo, por lo que se encuentra íntegra y plenamente vigente. Contra esta resolución la Sociedad interpuso un recurso jerárquico ante la Jefatura de Gabinete de Ministros y un recurso de aclaratoria ante el Ministerio de Economía, el cual fue concedido y resuelto por la Resolución M.E. N° 656/2021, notificado el 20 de octubre de 2021 mediante la cual confirma dicho Ministerio que el Acuerdo mencionado no se encuentra suspendido.

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.

En esa línea, mediante la Resolución N° 1085/17 la SEE del año 2017, se modificó la apropiación de los costos de los sistemas de Transporte en Alta y Extra Alta Tensión. Los cambios implementados, fueron:

- 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.

Por su parte y en lo que refiere a fuentes renovables de energía, a fines de 2021, se alcanzó una participación de las mismas del 13% en la matriz de demanda de energía total. Esto como consecuencia del Régimen de Fomento Nacional de Fuentes Renovables de Energía cuyo marco fue establecido por la Ley N° 27.191 en el año 2015.

En este orden, a fines del año 2017 con la publicación de Ley N° 27.424 de Generación Distribuida, se establecieron 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 en noviembre de 2018.

Todas estas medidas han permitido afrontar los récords de demanda de potencia del SADI que se han superado reiteradamente en los últimos años. Durante el año 2021, el récord de demanda del SADI fue de 27.088 MW, de los cuales 991 MW fueron importados desde Brasil y Paraguay. Estas importaciones se produjeron fundamentalmente por contratos de oportunidad y no por un déficit de generación local. La reserva rotante del sistema durante el pico de demanda fue de 1.950 MW (7,2%).

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.

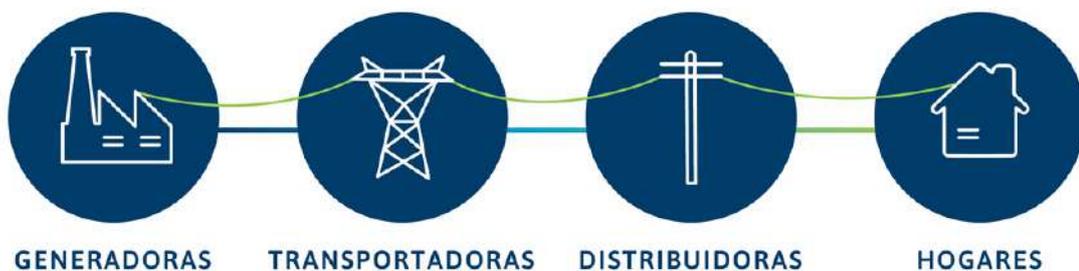
CAMMESA es una sociedad privada sin fines de lucro y desde su origen tiene a su cargo la operación técnica del sistema eléctrico y la administración de las transacciones del MEM, de acuerdo con el marco regulatorio eléctrico y normas afines, lo que incluye entre otros:

- 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 costos del MEM administrado por CAMMESA se cubren mediante aportes obligatorios de todos los participantes del mismo. 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 aportes no reintegrables del Fondo Unificado que administra la SEE al Fondo de Sustentabilidad administrado por 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 2021, la capacidad instalada era de 42.849MW, de los cuales, el 58,9 % correspondían a generación térmica, el 25,3% a generación hidroeléctrica, el 11,7% a fuentes de energía renovables y el 4,1 % a generación de energía nuclear.

- 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. Las empresas transportistas regionales son titulares de la parte restante de la subtransmisión.

- Distribuidoras

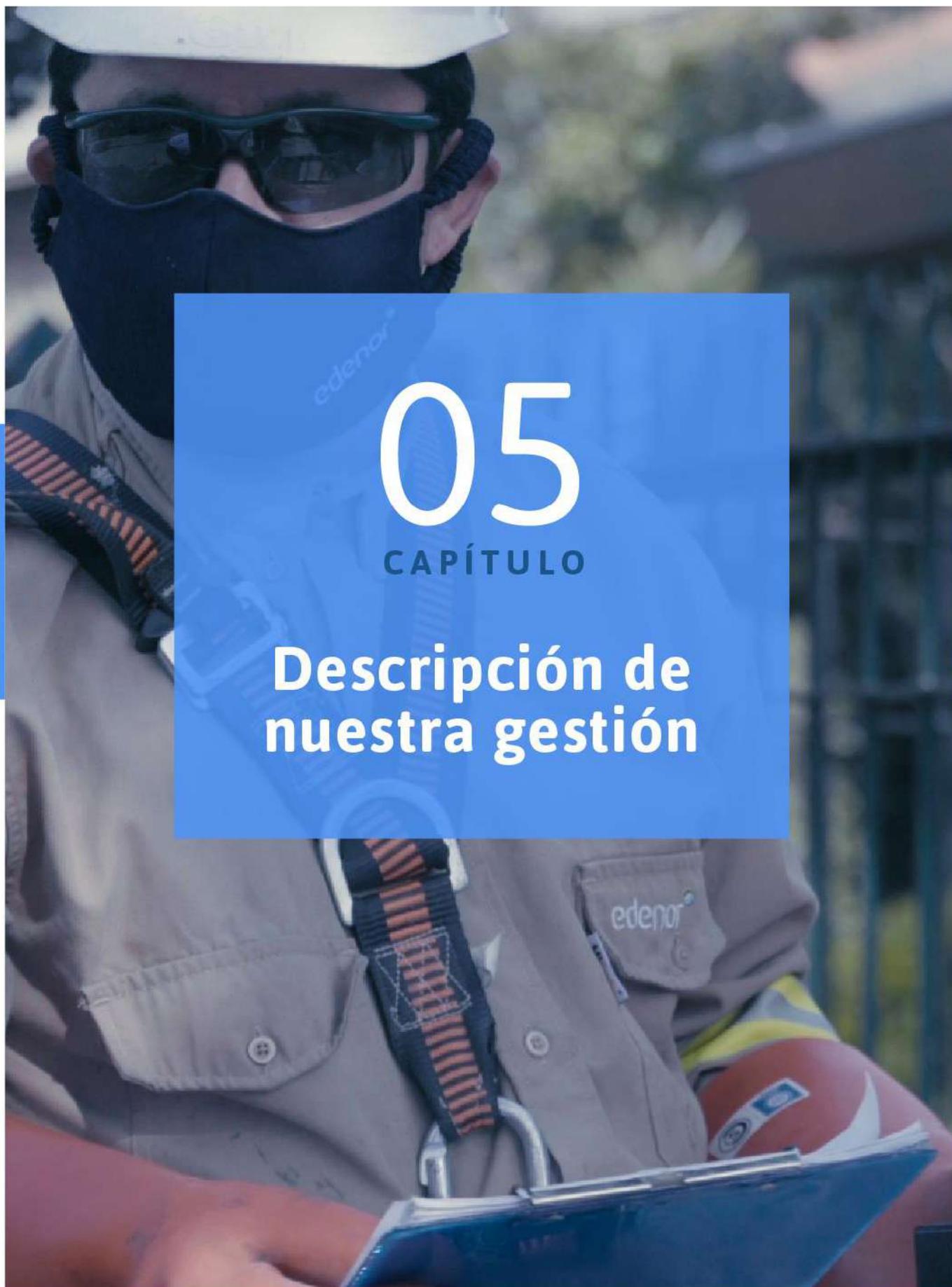
Cada distribuidora suministra electricidad a los clientes y opera la correspondiente red de distribución en un área geográfica específica en el marco de un contrato de concesión, los cuales establecen, entre otras cuestiones, el área de concesión, la calidad de servicio que se debe brindar, las tarifas 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



05

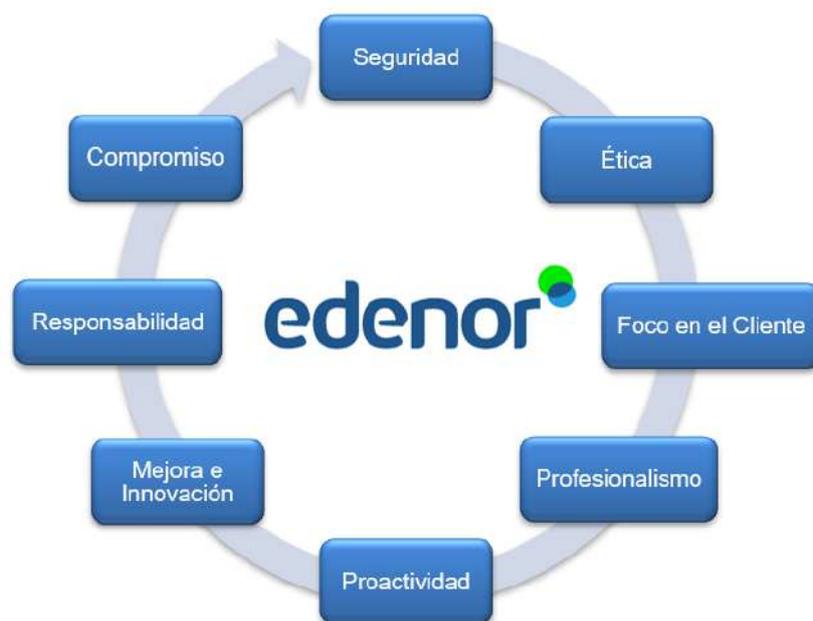
CAPÍTULO

**Descripción de
nuestra gestión**

En el siguiente gráfico detallamos los principales indicadores producto de nuestra gestión:



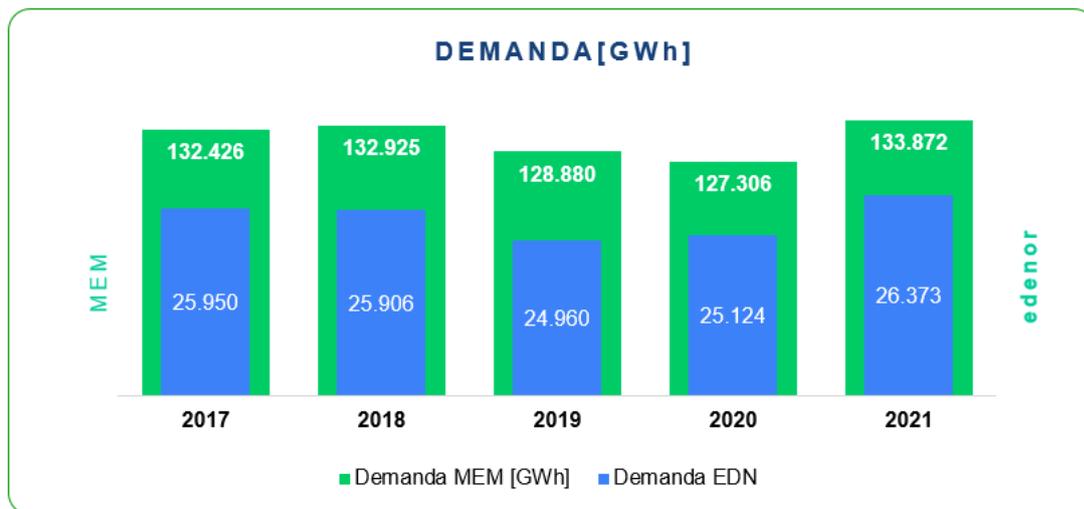
Por su parte, en este capítulo enunciaremos las principales novedades, avances y logros producidos durante el año 2021, los cuales se desarrollaron dentro de las prioridades aplicadas a todas nuestras actividades:



GESTIÓN DE NEGOCIO

DEMANDA DE ENERGÍA

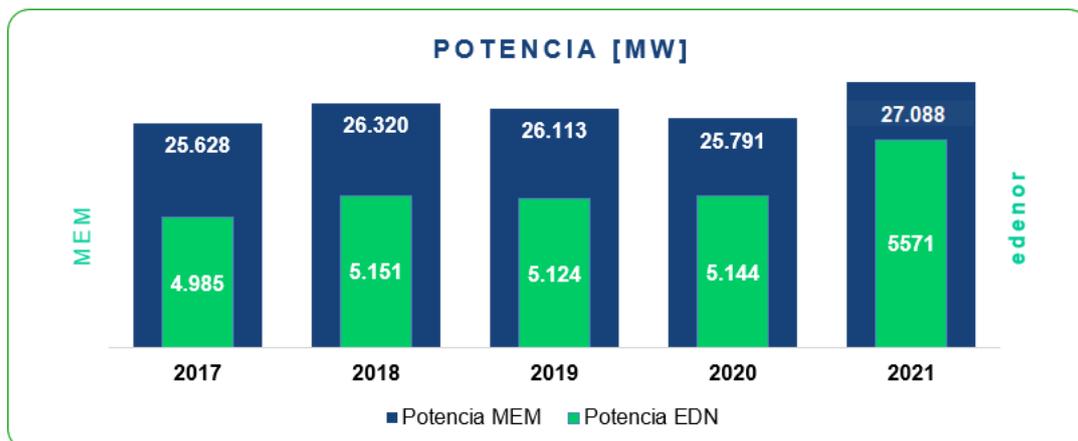
La demanda de energía alcanzada por **edenor** en el año 2021 fue de 26.373GWh, lo cual representa un incremento con respecto a la del año 2020 del 5%. La demanda de energía alcanzada por el MEM fue de 133.872GWh, presentando también un aumento del 5% respecto a 2020.



Por su parte, durante el año 2021, el valor máximo de potencia alcanzado por **edenor** fue de 5.571 MW; 7,7% por encima del año 2020, mientras el pico máximo alcanzado por el MEM fue de 27.088 MW, mostrando un incremento del 5% respecto del año anterior

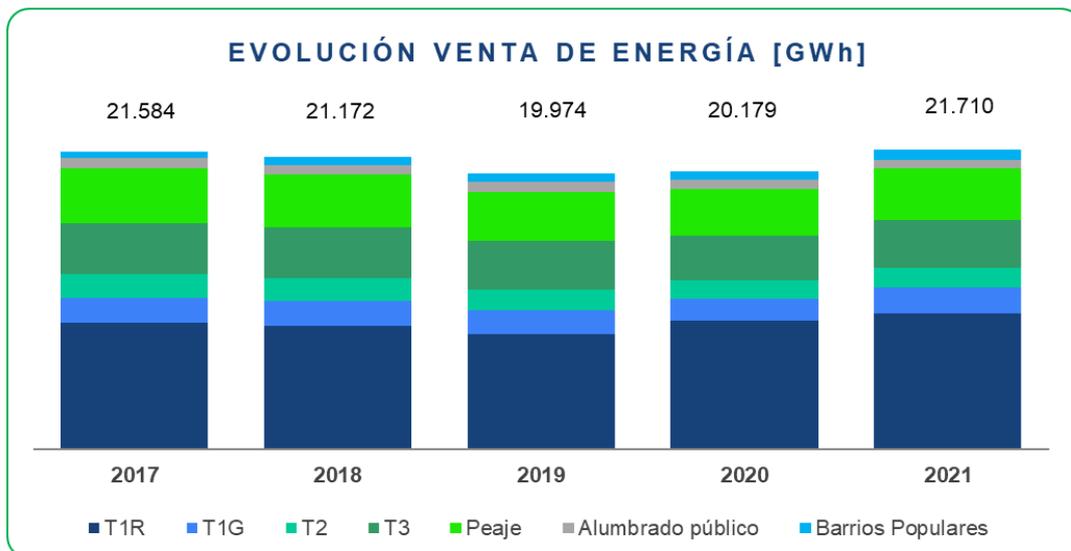
Asimismo, según datos suministrados por CAMMESA, la capacidad instalada del MEM al 31 de diciembre de 2021 alcanzó un valor de 42.849 MW.

La evolución de potencia alcanzada es la siguiente:



VENTA DE ENERGÍA

La venta correspondiente al año 2021 fue de 21.710 GWh, registrando un incremento del 7.6%, respecto del año 2020. A continuación, se expone un gráfico con la evolución de los últimos 5 años.



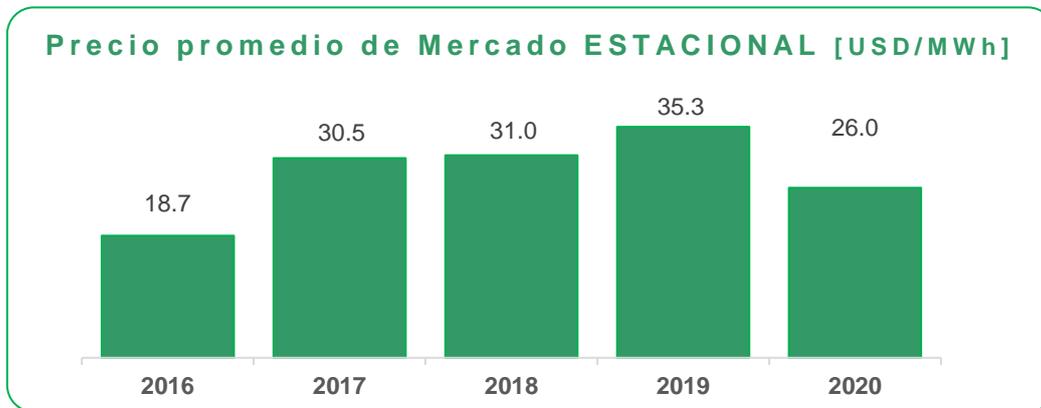
COSTO DE LA ENERGÍA

En la Argentina, la generación eléctrica posee un alto componente de origen térmico. La energía consumida durante el año 2021 fue abastecida de acuerdo con las siguientes fuentes; combustibles fósiles (petróleo, gas natural y carbón) 63,2%, hidroeléctricas 16,9%, de origen renovable, eólico y fotovoltaico 13% y nuclear 7,1%. El 0,6% restante corresponde a energía importada. El menor despacho hidro por la baja hidráulidad en todas las cuencas, fue cubierto por mayor generación térmica y mayor generación renovable.

Con un mayor despacho térmico (por déficit hidráulico y contratos de exportación de energía a Brasil), hubo mayores consumos de combustibles de todos los tipos como fuente primaria para generación de energía eléctrica. En el año 2021, el consumo de fueloil fue 29,4% superior al 2020, el de gasoil 137,1% superior, el de carbón mineral 82,3% superior, y el consumo de Gas Natural fue apenas 0,6% superior al del año 2020. Por otro lado, hubo un leve aumento de la oferta de gas natural local, que creció un 0,08%. Asimismo, también se incrementó el Gas Natural importado que aumentó un 2,2%.

Durante el año 2021, **edenor** compró la totalidad de la energía en el mercado a un precio monómico anual promedio de 2437,74\$/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 2021 fue del 17,62%, observándose una disminución con respecto al año anterior que ascendió a 19,61%.

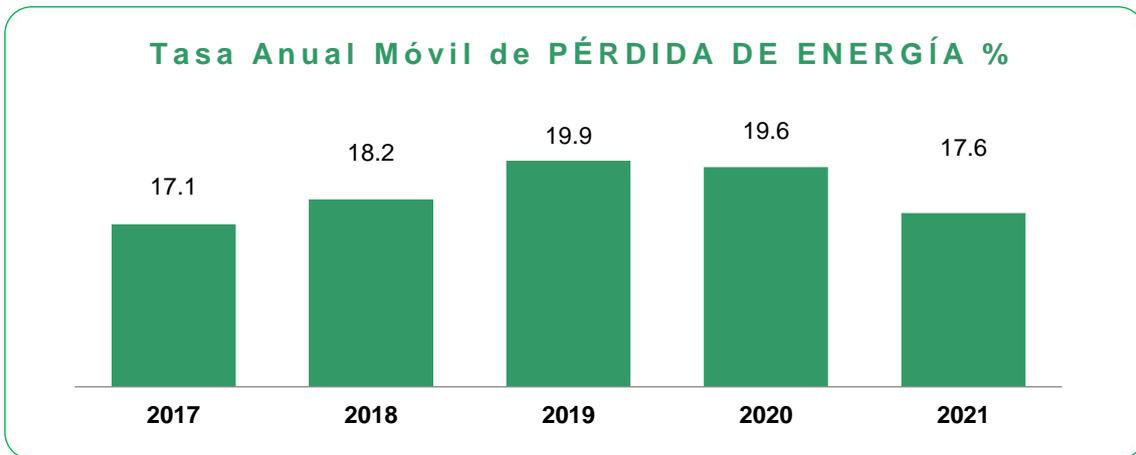
En las Regiones II y III se siguen produciendo nuevos asentamientos de barrios populares, que se suman a los crecimientos de los ya existentes. Estos hechos se verifican fundamentalmente en el tercer cordón del Gran Buenos Aires dónde el robo de energía representa uno de los principales factores en el incremento de las pérdidas totales.

Durante el año 2021 se continuó con el plan iniciado en años anteriores, que consistió en contar con la instalación de 250.000 medidores autoadministrados MIDE. El plan tiene como fin la inclusión eléctrica, mediante la normalización de a usuarios clandestinos, clientes inactivos y clientes morosos crónicos, a fin de permitir el uso de la red en condiciones seguras y eficientes, y con un servicio diferenciado a este segmento de clientes. Durante el año 2021 se instalaron 42.449 MIDEs, de los cuales 41.381 se encuentran activados.

Se continuó instalando el nuevo tipo de red MULCON, mediante el uso de las funcionalidades del medidor MIDE, tales como su invulnerabilidad, como así también se profundizó 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 2021 se efectuaron aproximadamente 465.000 inspecciones de medidores en Tarifa 1 con un 49,3% de efectividad. En los últimos cinco años se normalizaron más de 300.000 situaciones de conexiones irregulares, aunque se observa una tasa de reincidencia en el fraude.

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.



La TAM de pérdidas disminuye en 2021 por un factor absoluto, las pérdidas en GWh, y por un factor relativo, causado por el incremento de la facturación de los Grandes Clientes, en los cuales el fraude es mínimo.

RECUPERO DE ENERGÍA

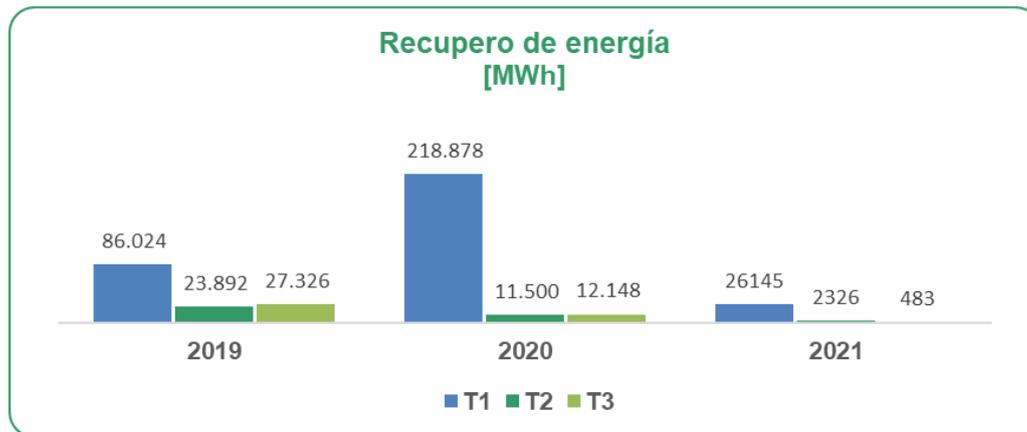
El fraude y el hurto de energía, como por ejemplo la adulteración de medidores o las conexiones clandestinas, representan una de las mayores problemáticas de la Sociedad, siendo el impacto estimado por este concepto de \$ 9.000 millones anuales.

Como consecuencia de las inspecciones y según el tipo de fraude, se realiza un análisis de la facturación y posteriormente, una gestión de negociación previa a 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, ya desde 2020 implementamos políticas flexibles, las 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.

Durante 2021, la autoridad de aplicación (ENRE) dictó resoluciones regulatorias que incidieron significativamente en la gestión del recupero de energía y nos llevaron a replantear el proceso en su totalidad. En febrero la Res ENRE 37 dispuso suspender toda actividad de análisis y recupero de energía por consumos no registrados, hasta que estableciera nuevas definiciones al respecto. En abril 2021, emite la Res ENRE 95, fijando las nuevas pautas interpretativas del marco regulatorio para la gestión de consumos no registrados, pudiendo retomar actividades luego de las necesarias adecuaciones de procesos y sistemas, en el último trimestre 2021.

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 \$ 208 millones. La discriminación de energía facturada en MWh por tarifa, ha sido la siguiente:



TARIFAS

En relación con la Resolución ENRE N° 107/21, la misma estableció un cuadro tarifario, dentro del cual se incrementaron todos los valores unitarios de CPD de forma tal de llegar a un incremento en la factura promedio para todos los usuarios de aproximadamente 9%. Se estima esto generaría aproximadamente un 20,9% de incremento sobre la valorización de CPD anteriormente vigente. Por otra parte, esta resolución eliminó el valor unitario de ajuste expost, sin incluir un nuevo valor que actualice las diferencias generadas de meses anteriores. Paralelamente, se eliminaron, los valores unitarios que recuperaban conceptos como “ajustes por diferencias de ITF, TSH y TFC”, sumado al “ajuste por diferimiento de aplicación de CPD de febrero 2019 por marzo 2019”.

En lo que refiere al resto de los ajustes aplicados durante el año, los mismos no representan una mejora en los ingresos de la Sociedad y fueron aplicados de acuerdo a la siguiente normativa:

- Abril 2021, mediante Resolución ENRE N° 78/21, y dentro del marco de los precios estacionales establecidos por la Resolución N° 2021-131-APN-SE#MEC para el período comprendido entre marzo 2021 y abril 2021, se fijó un cuadro tarifario, dentro del cual:
 - se crea una categoría dentro de las demandas mayores a 300 kW-mes, llamados “Organismos y Entes Públicos que presten los servicios públicos de Salud y Educación” OPES. Estos clientes poseen un Precio Estacional de Energía inferior al del resto de los clientes con demanda mayor a 300 kW-mes.
 - se generaron variaciones de:
 - 100% para todos los clientes en valor del Fondo Nacional de Energía pasando a 160 \$/mWh;
 - 98,5% en el Precio Estacional de Energía de la categoría de Grandes Usuarios \geq 300 kW-mes;
 - 7% en el Precio Estacional de Energía de la categoría No Residencial;
 - 5,1% en el Precio Estacional de Energía de la nueva categoría OPES;
 - la categoría Residencial no tuvo variaciones.

- Resolución ENRE N° 490/21, se aprueban las tarifas de inyección para Usuarios-Generadores, según los valores establecidos por la Resolución N° 2021-131-APN-SE#MEC;
- Agosto 2021 mediante Resolución ENRE N° 262/21, se establece un cuadro tarifario, donde la única modificación se debió al incremento del 23,9% en los Precio Estacional de Energía de la categoría de clientes con demandas mayores a 300 kW-mes.
Adicionalmente, se instruyó a las distribuidoras a expresar en las facturas de los usuarios, el monto de subsidio correspondiente, identificado como “Subsidio Estado Nacional”. El mismo debe ser calculado como diferencia entre el cuadro tarifario de aplicación y otro que contemple los precios de referencia de la potencia y estabilizados de la energía sin subsidio;
- Mediante la Resolución N° 2021-748-APN-SE#MEC se establecen los precios estacionales para el período comprendido entre agosto 2021 y octubre 2021; instrumentados mediante la Resolución ENRE N° 491/21, la cual aprueba las tarifas de inyección para Usuarios-Generadores;
- Noviembre 2021 mediante Resolución ENRE N° 487/21, se fijan los valores del cuadro tarifario sin subsidio. Los mismos provienen del Precio Estacional de Energía establecidos por la Resolución N° 2021-1029-APN-SE#MEC para el período comprendido entre noviembre 2021 y abril 2021.

Adicionalmente, durante el año 2021, 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.

Habiendo detallado los eventos tarifarios efectivamente aplicados a los clientes durante el 2021, consideramos importante destacar que la Sociedad ha efectuado diferentes reclamos tendientes a obtener la concreción de ciertas medidas que permitan los ajustes tarifarios necesarios para poder mejorar el deterioro que actualmente presenta la ecuación económico-financiera de **edenor**. Las presentaciones efectuadas fueron:

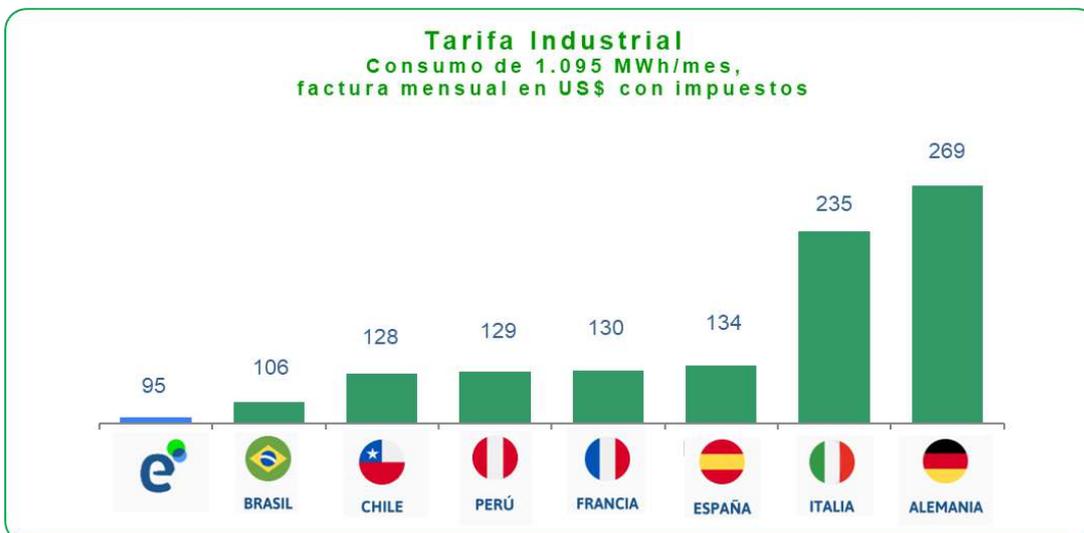
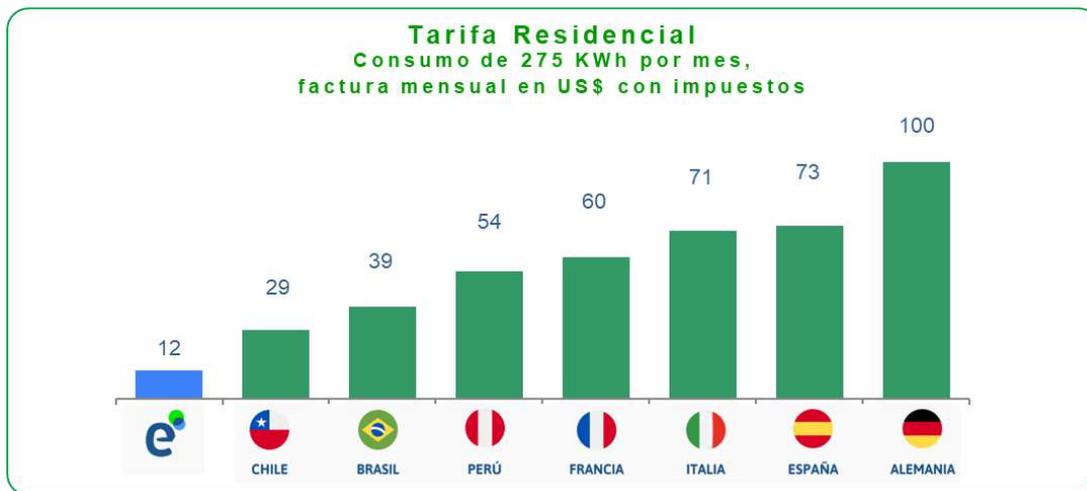
- Febrero y marzo 2021: cálculo de los cuadros tarifarios que debían aplicarse;
- Mayo 2021: ajustes expost que debían aplicarse en el cuadro tarifario desde ese mes, correspondientes a deficiencias del pass through evidenciadas entre los meses de noviembre 2020 y enero 2021;
- Junio 2021, cálculo de 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 ENRE apruebe;
- Agosto 2021: cálculo del cuadro tarifario que debía aplicarse desde dicho mes. Incluyendo ajustes expost adeudados del cuadro tarifario de mayo 2021, junto con los correspondientes de agosto 2021. Además, se detalló de forma pormenorizada, las deudas por actualizaciones pendientes de CPD, junto con otros conceptos pendientes de aplicación.

En este orden, con fecha 3 de febrero de 2022, mediante Resolución ENRE N° 41/2022, se procede a aprobar los valores del cuadro tarifario de la Sociedad con vigencia a partir de la facturación correspondiente a la lectura de medidores posterior a las cero horas del 1° de febrero de 2022, aplicando para el mencionado período los Precios de Referencia de la Potencia (POTREF) y el Precio Estabilizado de la Energía (PEE) establecidos por la Resolución SE N° 40/2022.

Por último, mediante la Resolución N° 25/2022 el ENRE convoca a Audiencia Pública para el 17 de febrero de 2022 y dentro de este marco el 25 de febrero 2022 mediante Resolución ENRE N°76 aprueba un incremento del 8% del costo propio de distribución, tal lo ya mencionado en el título SITUACIÓN TARIFARIA Y REGULATORIA, subtítulo tarifas.

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:

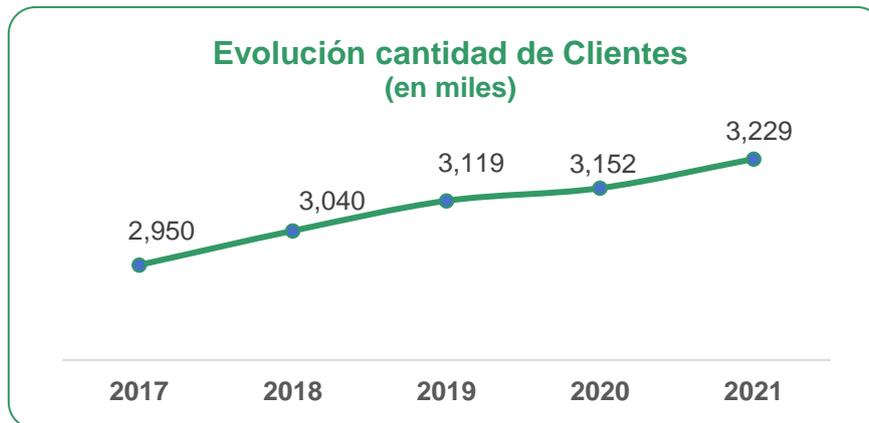


SERVICIOS AL CLIENTE

CLIENTES

La gestión de servicios al cliente, si bien en 2021 tuvo la continuidad de la pandemia y las medidas asociadas a este contexto, mantuvo el foco en la experiencia de los clientes a partir la mejora en los procesos con el objetivo de incrementar la satisfacción y fidelización de los 3.229.000 millones de clientes del área de concesión

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



Durante el año 2021 se planificaron diferentes acciones en la búsqueda del objetivo propuesto.

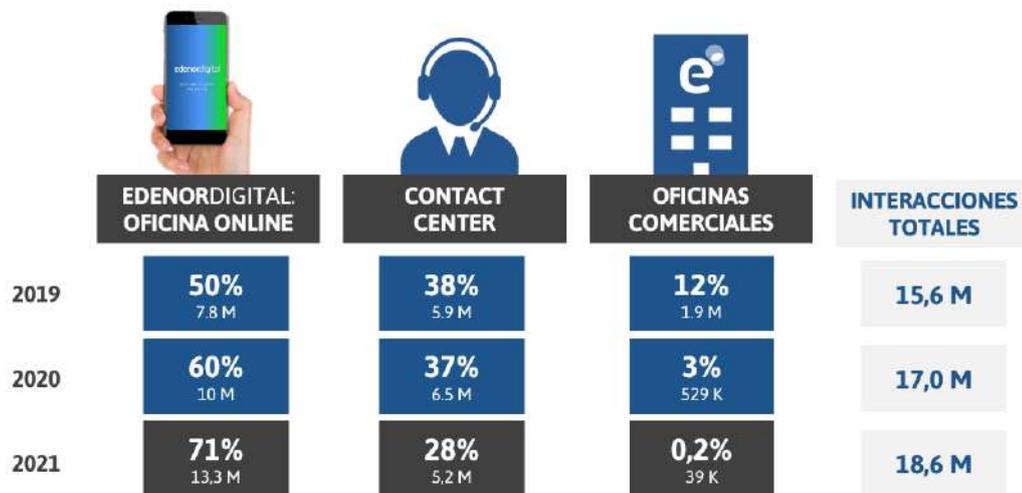
- Mejoras en **edenordigital** incorporando **automatizaciones y nuevos trámites** tal como la gestión de nuevos suministros;
- Incorporación de **encuestas de satisfacción** en el contact center y redes sociales;
- Desarrollo de campañas de comunicación promoviendo la **digitalización** de la gestión de los clientes;
- Implementación de nuevos canales de atención: **WhatsApp**;
- Implementación de QR interoperable, siendo **edenor** la primera compañía de servicios públicos en implementarlo. empresa de servicios públicos en el país en implementarlo.

Es importante destacar que, dentro del contexto planteado por las medidas de Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio (DISPO), la digitalización continuó siendo fundamental en conjunto con la flexibilización y adaptación de todos los procesos que facilitan la relación empresa/cliente.

Algunos de los impactos directos que tuvo el DISPO sobre la relación de **edenor** con los clientes fueron:

- Suspensión de acciones eléctricas de morosidad con la no ejecución de cortes y suspensión de suministro por falta de pago.
- Cierre de oficinas comerciales cuya reapertura se produjo a fines de septiembre con atención a través de sistema de turnos.

A continuación, detallamos la evolución de la distribución de interacciones por canal:



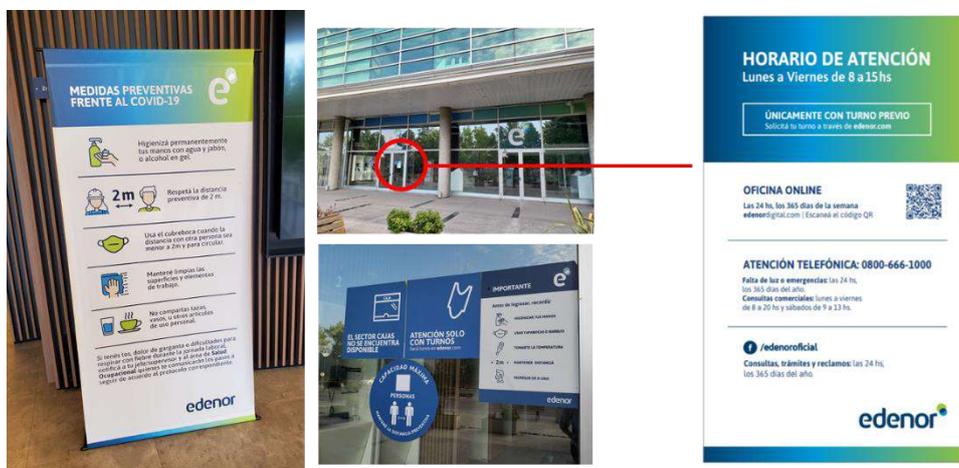
ATENCIÓN A CLIENTES

Oficinas comerciales

Durante la mayor parte del año 2021 las oficinas comerciales permanecieron cerradas y el personal, en modalidad “home office” desarrolló diversas tareas relacionadas con la atención al cliente.

Adicionalmente se continuó con el “**Gestor de Llamadas**”, el cual permite obtener un turno vía web para ser contactado telefónicamente en el día y hora solicitado por el cliente, facilitando también una casilla de correo electrónico para que pueda adjuntar la documentación requerida en cada caso. Durante el año se atendieron entre 600 y 1.000 contactos diarios, siendo una de las principales solicitudes el trámite de nuevo medidor.

Finalmente, el 20 de septiembre se produjo la reapertura de las Oficinas Comerciales, solo con atención a través de turnos que se solicitan en www.edenor.com. Para ello trabajamos en adecuar las oficinas comerciales a los protocolos dentro del contexto de pandemia para garantizar la seguridad de empleados y clientes.



Adicionalmente, y para desincentivar la asistencia a las oficinas comerciales y continuar la digitalización y la realización de trámites y gestiones a distancia, se inició un nuevo proceso dentro de la atención al cliente, que consiste en el llamado telefónico de aquellos que gestionaron turno presencial para adelantar su requerimiento y de esa manera, lograr reducir la concurrencia.

Por su parte, la gestión de nuestras **Grandes cuentas** siguió enfocada en atender las necesidades de los distintos segmentos de clientes de manera virtual y en el mes de septiembre con la apertura de las oficinas comerciales comenzamos con la atención presencial, manteniendo vigente la posibilidad de obtener un turno a través del “gestor de llamadas”. De esta manera este segmento posee un formato mixto de atención en función de las necesidades particulares de cada uno.

En el año 2021, y con el objetivo de agilizar las gestiones comerciales a través del canal digital, se incorporó la solicitud de nuevo medidor para clientes de tarifa 2 en **edenordigital**.

Como resultado de este proceso de digitalización, que tuvo un mayor impulso desde el año 2020, el 85% de los clientes de Grandes Cuentas se encuentra adherido a nuestro canal **edenordigital**, el 40% optó por recibir su factura en formato electrónico y el 65% de los trámites se realizan por este canal.

Adicionalmente, reforzamos el canal de atención diferenciada para el segmento de desarrolladores e inversores inmobiliarios con un equipo de atención exclusivo y con un canal directo en el call center.

Contact center

Durante el año 2021 el Contact Center continuó siendo uno de los canales de atención más utilizado. Ello nos llevó a trabajar en la implementación de mejoras que impactaron positivamente en la satisfacción de los clientes.

Paralelamente, se incorporaron encuestas de satisfacción en los canales de atención telefónica (comercial, técnica y Grandes Cuentas), redes sociales y correo electrónico. Esto nos permite conocer la opinión de los clientes y desarrollar acciones tendientes a mejorar los puntos débiles.

Por su parte, en el mes de diciembre incorporamos **WhatsApp** como canal de comunicación para que los clientes realicen el cambio de titularidad, de manera fácil, ágil y simple, ya que solo se necesita ingresar DNI y correo electrónico. Desde el lanzamiento se realizaron más de 30.000 gestiones y esperamos ampliar la oferta de gestiones a través de este canal.

edenordigital

Durante el año 2021 se siguió dando la migración de nuestros clientes hacia los canales digitales. Desde la Sociedad acompañamos este proceso, incorporando mejoras en **edenordigital** y la oficina online las 24 horas.

En este año las mejoras más significativas fueron:

- Automatización de la gestión;
- Comunicación del tiempo estimado de reposición del servicio en alertas y correo electrónico;
- Detalle de factura, información explicativa paso por paso de la factura del cliente;
- Nombre elegido (identidad de género);
- Simplificación de trámites.

El total de transacciones durante el año 2021 fue:



Por otra parte, lanzamos la versión “beta” del proyecto “**edenordigital premium**”, una herramienta de gestión y consulta exclusiva para clientes que cuenten con medidores de tecnología Smart. Un grupo de clientes pertenecientes a segmentos de servicios, gubernamental, industrial y comercial accedieron a la prueba de la aplicación obteniendo muy buen feedback y sugerencias que fueron tomadas para potenciar el desarrollo de la herramienta.

Asimismo, se continuó con las encuestas en edenordigital las cuales tienen el objetivo de conocer la **satisfacción del cliente**, la **experiencia en la navegación**, la **accesibilidad para encontrar lo que buscaba** y la **facilidad de uso** en una escala de 1 a 5, donde 5 es la máxima satisfacción.

A continuación, presentamos los resultados de satisfacción de edenordigital:



MIDE

Mediante la utilización de los medidores integrados de energía (MIDE) se permite a aquellos clientes con ingresos irregulares, adecuar sus compras de energía y mejorar la administración de sus consumos.

Durante el año 2021 se continuó con el esquema, “recarga SOS” para aquellos clientes que tuvieran dificultades al realizar la carga durante el período de aislamiento. De esta manera, los clientes se garantizan contar con suministro eléctrico durante el aislamiento social, preventivo y obligatorio sin necesidad de movilizarse.

En el año 2021 las recargas virtuales superaron el 50% del universo de clientes MIDE demostrando un crecimiento año a año, lo cual denota la agilidad, comodidad y seguridad de este canal.

Paralelamente y con el fin de conocer la percepción y el nivel de satisfacción de este segmento, 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**. Adicionalmente, dentro de los aspectos más relevantes se destacó que el 75% de los clientes considera que el MIDE es fácil de usar y el 64% afirmó que les permitió controlar su consumo y ahorrar en los costos de electricidad.

MOROSIDAD

El efecto de la pandemia y la imposibilidad de realizar acciones de campo, suspensiones y cortes repercutió negativamente en los índices de morosidad de la Sociedad.

Los valores de morosidad en pesos crecieron un 19,7% respecto del año 2020. Nuevamente, la gestión de las empresas de cobranzas fue trascendente, ya que a través de ellas se mantuvo una comunicación constante mediante los diferentes canales establecidos con los clientes morosos. El foco de esta comunicación estuvo puesto en informar el saldo pendiente y los lugares de pago habilitados. Adicionalmente incorporamos una nueva agencia de cobranzas totalizando cinco agencias para la gestión de cuentas de T1.

En lo que se refiere, al segmento de Grandes Cuentas, T1 multicuentas, T2, T3 privados y gubernamentales, se continuó con las campañas proactivas de e-mail marketing dirigidas a los clientes con morosidad temprana y se incorporaron campañas de e-mail con avisos de deuda entre el primero y segundo vencimiento de la factura. Los canales de comunicación adoptados para estas campañas fueron WhatsApp, SMS, correo electrónico, llamados por IVR y agentes especializados en recupero de clientes en mora.

Por su parte, a partir del mes de marzo se lanzaron campañas de morosidad con avisos de suspensión y suspensión de suministros para clientes nuevos y clientes sin deuda anterior al 28 de febrero de 2021. En esta línea, con la publicación de la nota ENRE N° 1080/2021 todos los clientes inactivos con deuda generada en período ASPO y DISPO se comenzaron a gestionar con el tratamiento habitual.

Adicionalmente, se continuó con las campañas proactivas de e-mail marketing dirigidas a los clientes con morosidad temprana. Se rediseñaron las mismas incorporando nuevas opciones de pago y un video instructivo de como pagar desde casa a través de **edenordigital**. En cuanto a las Grandes Cuentas, se realizaron más de 57 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.

Detallamos la evolución del saldo moroso en días en la calle:



LECTURA

Durante el año 2021 se efectuaron aproximadamente 18 millones de lecturas de medidores de consumos de energía eléctrica. Los indicadores demuestran, que a pesar de las dificultades que afectaron el proceso, tan solo el 0,2% de dichas lecturas fueron estimadas.

En esta línea, haciendo foco en el proceso de digitalización y mejora, se modernizó la aplicación de lectura de medidores, la cual se implementó, de forma gradual en diciembre, y permite georreferenciar el proceso de lectura, capturar fotografías asociadas a observaciones de campo y gestionar una aplicación más portable basada sobre la plataforma de Android.

FACTURACIÓN

En el año 2021, desde el área de **facturación** se revisaron y reorganizaron equipos y procesos para poder adaptarse a las nuevas regulaciones del ENRE las cuales impactaron en el proceso de facturación de recupero de energía no registrada.

Asimismo, desarrollamos una fuerte campaña para la adhesión a factura digital logrando más de 468 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

En **edenor** tenemos como centro de actividades a nuestros clientes, manteniendo una comunicación constante, proactiva y de interés. Al mismo tiempo de ofrecer contenido que pueda contribuir a mejorar la relación con la Sociedad.

Durante estos años de pandemia la comunicación ha tenido un rol primordial, principalmente para mantener a nuestros clientes informados sobre los cambios que se han sucedido en relación con canales de atención, de pago, de requisitos para gestiones y de nuevas normativas.

Por su parte, en el mes de diciembre fuimos premiados con el Eikon de Oro en las categorías “Mejor Publicidad Institucional, Campaña General” y “Mejor Campaña General Digital, Web, Social Media y Comunicación Digital Móvil” por nuestras campañas “La mejor energía” y “edenordigital”, respectivamente.

Es importe resaltar que nuestros principales canales de comunicación son; e-mail marketing, SMS, sitio web www.edenor.com, redes sociales, edenordigital y también medios masivos para campañas institucionales.

Las principales campañas llevadas a cabo este año fueron:

Los Lamparini | Cuidamos La Energía



Con el objetivo de concientizar sobre los factores que inciden en el consumo de energía, desarrollamos una campaña de comunicación que estuvo protagonizada por Los Lamparini.

Los Lamparini es una familia argentina -creada exclusivamente para la campaña- especialista en consumo inteligente que cuida la energía con buenos hábitos de consumo y los comparte con los clientes de la Sociedad.

Como complemento de la campaña, se incorporaron propuestas interactivas en www.edenor.com con el objetivo de atraer el interés de los clientes. Una de esas propuestas fue **una trivia** para que de una forma lúdica los usuarios puedan incorporar y aprender conceptos clave para optimizar el consumo eléctrico.



La trivia contó con el auspicio institucional de la ONU y, en caso de responder correctamente todas las preguntas de la trivia, los clientes accedían a un certificado de eficiencia:



Digitalización

En el año 2021 se continuó promoviendo el uso de canales de contacto digitales, . Se llevando a adelante diferentes campañas de comunicación, entre las cuales podemos destacar:

Promoción de la factura digital, una forma simple, rápida y sustentable de acceder a la factura.

Detalle de tu factura, que consiste en una funcionalidad -implementada en edenordigital con el objetivo de facilitar el entendimiento de la factura por parte de nuestros clientes.

¿Todavía no tenes el servicio a tu nombre?, una acción comunicacional desarrollada para que nuestros clientes mantengan la titularidad del servicio siempre actualizado, pudiendo realizar el trámite ágilmente, a través de **edenordigital** o de WhatsApp.

Prensa

El objetivo central del área de Prensa durante el año 2021 fue continuar con el posicionamiento de **edenor** en los medios de comunicación como modelo de excelencia en servicios públicos y la mejora de su imagen corporativa.

Las temáticas del año se concentraron en las audiencias públicas por tarifas, el nivel de inversiones, el cambio de accionistas y decisiones regulatorias vinculadas a segmentación tarifaria, morosidad y actualización de la base de datos. En todos los casos se trabajó reactiva y proactivamente para atender a las inquietudes de la prensa buscando sostener, amplificar y profundizar el mensaje corporativo.

Además de lo descripto, y de acuerdo con el plan de comunicación previsto, se trabajó fuertemente en el fortalecimiento de la imagen de la Sociedad mostrándola como empresa, Socialmente responsable, innovadora y que da empleo.

Alianzas

Innovadora:

En los últimos años, **edenor** viene desarrollando el camino hacia la transformación digital y la puesta en valor de infraestructura tecnológica de última generación. Para continuar con el posicionamiento de la Sociedad como empresa tecnológica, a lo largo del año 2021 se difundió a través de portales de noticias especializados y medios masivos las diferentes pruebas piloto de medidores remotos con IOT, lo que permitió seguir incorporando y dotando de inteligencia la red eléctrica.

En este camino de innovación, se destaca la implementación del QR interoperable en las facturas de los clientes, y la instalación de fibra óptica en la red como un salto exponencial en la mejora de la calidad del servicio.

Que da empleo | Marca Empleadora

En tiempo de pandemia, la tecnología se convirtió en un aliado para diferentes procesos vinculados con recursos humanos como capacitaciones y búsquedas laborales. Por este motivo, durante el año se difundieron diferentes acciones para la atracción de talento con el objetivo de potenciar la reputación y la imagen de la Sociedad. La comunicación se dio en redes sociales y en eventos de alcance masivo.

Durante el año 2021 se participó en el 13° Foro de Recursos Humanos y en el Innovation Summit organizado por El Cronista y La Revista Apertura. En estos eventos se trabajaron los mensajes a comunicar por cada uno de los oradores que representaron a la empresa. Asimismo, se publicaron más de 80 contenidos vinculados a búsquedas laborales, ferias de empleos, programas de captación de talento y acciones que muestran la cultura de trabajo de **edenor**.

Seguridad

Durante el año 2021 se desarrolló un plan de acción que consistió en la elaboración de comunicaciones atractivas para informar y advertir a los clientes sobre los principales riesgos y aspectos de seguridad pública en general, así como también consejos a tener en cuenta ante alertas meteorológicas. El mismo consistió en comunicaciones que se realizaron a lo largo del año en las redes sociales, medios masivos y la web institucional de la Sociedad.

Combate contra fraudes en redes sociales

Durante el año 2021 se denunciaron diferentes perfiles de la red social Facebook que promovían mediante su Market Place metodologías para reducir el consumo o manipular las instalaciones eléctricas.

La gestión se realizó en conjunto entre **edenor** y Adeera, con el objetivo de combatir el fraude, logrando denunciar y dar de baja más de 445 publicaciones.

Asimismo, se dio difusión en televisión, radio, gráfica, web y redes sociales a diferentes operativos en barrios privados que se llevaron a cabo a lo largo del año como acompañamiento a las denuncias que se iban realizando por las redes.

Redes Sociales

Las redes sociales de la Sociedad continuaron su camino de profundización como canales de contactos estratégicos. El perfil de la Sociedad en LinkedIn fortaleció su presencia institucional y potenció a **edenor** como marca empleadora.

Por su parte, Facebook se consolidó como el canal de contacto con los clientes. Además de atender todo el abanico de consultas y reclamos, se brindó información comercial junto a consejos sobre el uso inteligente de la electricidad, sustentabilidad, seguridad en la vía pública y alertas meteorológicas.

Respecto a Twitter, se gestionó y logró el cambio de dominio de la Sociedad de @edenorclientes a @edenor, con el fin de robustecerlo como el canal directo con los medios de comunicación y demás seguidores. Asimismo, el perfil se utilizó para potenciar los temas estratégicos a difundir a través de periodistas, instituciones con las que se generaron alianzas, influencers y contactos estratégicos.

Finalmente, YouTube continuó con su rol de canal de contenidos audiovisuales de cara al público general y soporte para la web institucional.

A fines del año 2021, **edenor** llegó con sus contenidos a más de 11,8 millones de usuarios en las cuatro redes sociales. Por su parte, sumaba 315.817 seguidores totales, desagregados de la siguiente forma:



SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Con el fin de identificar las necesidades y expectativas de los clientes y evaluar el desempeño global de la organización, poniendo al cliente en el centro, realizamos diversos estudios acerca del servicio y la atención. Al respecto se realizaron las siguientes 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 alguna interacción con la empresa. Es su percepción hacia los diferentes aspectos del servicio.

En el año 2021 la satisfacción de los clientes residenciales fue del 85,9% siendo el valor más alto desde 2011, con una suba positiva de 3,8% respecto del año 2020.

- Nivel de Satisfacción General

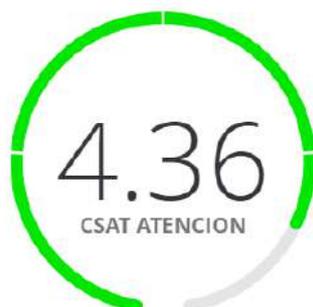


Estudios Transaccionales

Conocer la voz del cliente y saber cómo es su experiencia con la Sociedad es nuestro principal objetivo. A partir de esa premisa, hemos logrado incorporar, tal lo descrito en títulos anteriores encuestas en todos los canales o puntos de contacto con nuestros clientes, para de esta forma seguir creciendo conjunto a las expectativas de los clientes, teniendo una mirada global de nuestros canales y de su experiencia en cada uno de ellos

El primer paso que dimos fue conocer la satisfacción con la atención en las **oficinas comerciales**, el segundo fue incorporar las encuestas transaccionales en **edenordigital** y en el mes de junio logramos cumplir un nuevo objetivo al implementar en el **contact center** las encuestas de satisfacción tanto para los clientes que se contactaron a través del **call center** como así también a partir de septiembre, aquellos que lo hicieron por **redes sociales y e-mail**.

El valor promedio de satisfacción con los canales de atención 2021 fue:

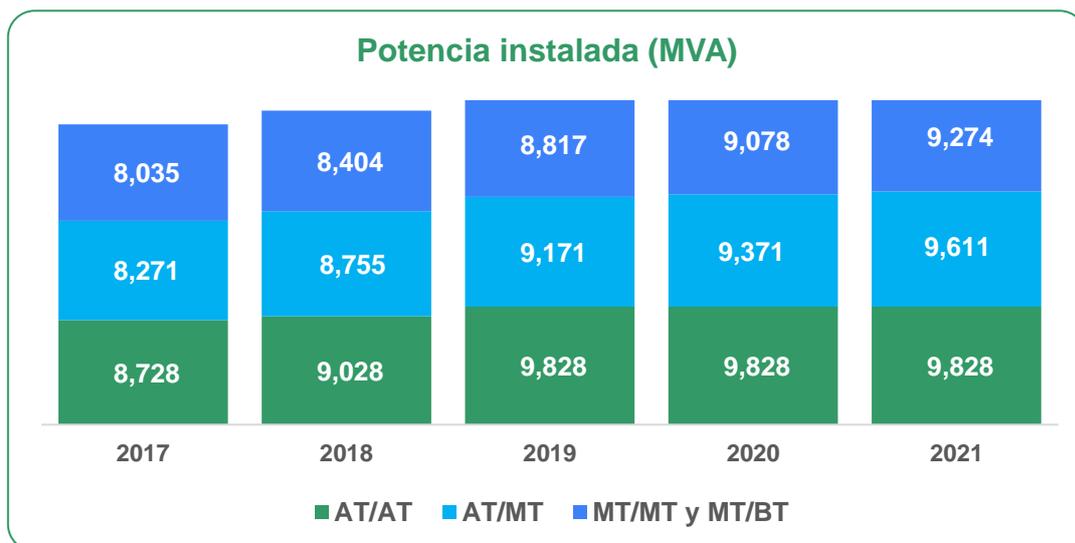
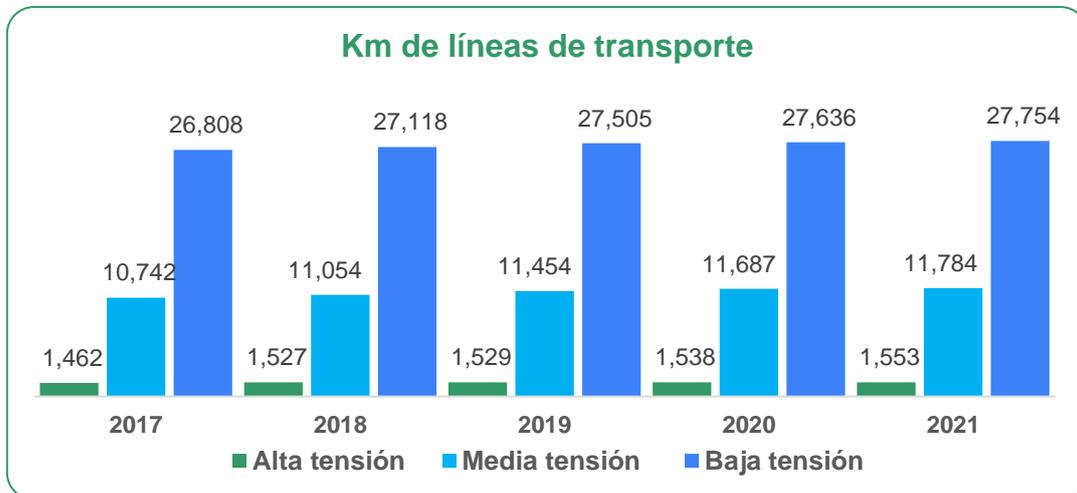


GESTIÓN TÉCNICA

LA RED DE EDENOR

El sistema a través del cual suministramos electricidad está compuesto por 80 subestaciones de transformación de AT/AT, AT/AT/MT, AT/MT e interconexiones con clientes AT, lo que representa 19.439 MVA de potencia instalada y 1.553 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 9.274 MVA de potencia instalada, 11.784 kilómetros de líneas de media tensión de 33 y 13,2 kV y 27.754 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

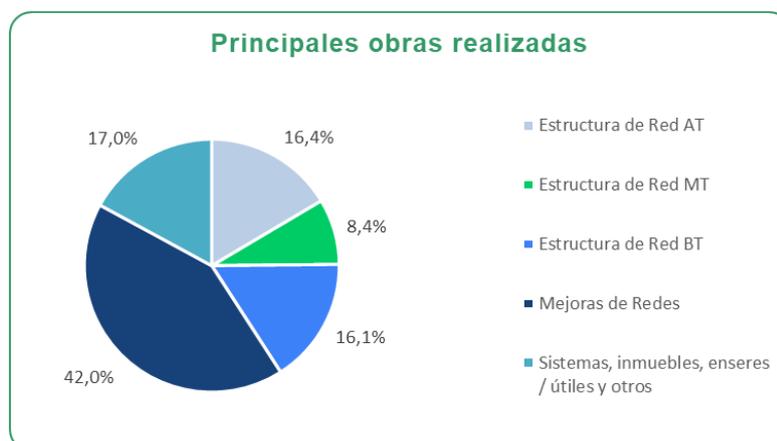
Las inversiones realizadas durante el año 2021 alcanzaron un valor de \$ 16.246 millones en moneda homogénea, siendo prioridad para la Sociedad su ejecución por sobre otras erogaciones como una forma de mantener la prestación del servicio público concesionado en condiciones seguras. Para lograr dichas inversiones, se tuvieron que adecuar diversos protocolos y formas de organizativas producto de la afectación del COVID.

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, en moneda nominal. La evolución se detalla en el siguiente gráfico:



La inversión fue destinada a los siguientes rubros durante el año 2021:



En el transcurso del año se desarrolló un plan adicional de inversiones, cuyos proyectos forman parte del Acuerdo para el Desarrollo del Plan de trabajo preventivo y correctivo de la red de distribución eléctrica del área metropolitana de Buenos Aires, firmado en diciembre de 2020 entre el Ministerio de Economía, Secretaría de Energía, el Ente Regulador (ENRE) y **edenor**. La inversión realizada dentro de este Plan alcanzó \$ 2.205 millones en 2021, comprendiendo 342 obras realizadas y la mejora de suministro de 64 barrios dentro del área de concesión, beneficiando así a 399.577 usuarios conectados en la red. A través de estos proyectos se realizó el montaje de las siguientes instalaciones:

- Redes Alta Tensión: 2,97 Km
- Redes Media Tensión: 103,5 Km
- Redes Baja Tensión: 132,4 Km
- Centros de Transformación MT/BT: 80
- Puntos de Telecontrol en la Red: 125

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:

- El reemplazo de 6,74 km de electroductos en cable papel aceite de 132 kV por cable seco tipo XLPE que vinculan las Subestaciones Puerto Nuevo y Austria.
- Se puso en servicio la segunda etapa de vinculación de la Subestación José C. Paz mediante electroductos en 132 kV por un total de 12,2 km entre las Subestaciones Morón y Matheu.
- Se vinculo la Central San Martín NIIID de 5x1,4 MW a la Subestación Suárez.

ESTRUCTURA DE SUBTRANSMISIÓN

Algunas de las principales obras realizadas fueron:

- Finalización de la nueva Subestación ARA San Juan 132/13,2 kV 2x80 MVA con sus electroductos de conexión en 132 kV que la vinculan con las Subestaciones Morón y José C. Paz.
- Reemplazo de dos transformadores de 132/13,2 kV 40 MVA en la Subestación Nordelta por dos transformadores 132/13,2 kV de 80 MVA.
- Puesta en servicio de:
 - cuatro bancos de compensación capacitivos de 13,2 kV y 6 MVAR cada uno en la Subestación José C. Paz;
 - dos bancos de compensación capacitivos de 13,2 kV y 6 MVAR cada uno en la Subestación Aeroclub;
 - dos bancos de compensación capacitivos de 13,2 kV y 6 MVAR cada uno en la Subestación Libertad;
 - dos bancos de compensación capacitivos de 13,2 kV y 6 MVAR cada uno en la Subestación Victoria;

Por su parte, continúan las obras de la nueva subestación Oro Verde 132/13,2 kV 2x40 MVA siendo su fecha prevista de puesta en servicio el año 2022.

ESTRUCTURA DE DISTRIBUCIÓN

Obras realizadas:

- Se instalaron 69 nuevos alimentadores en Subestaciones nuevas y existentes.
- Se realizó el cierre entre alimentadores de MT de Subestaciones y se instalaron 328 nuevos centros de transformación de MT/BT y 471 aumentos de potencia, que dieron un incremento neto de la potencia instalada en 246 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 adecuación de transformadores de potencia y el reemplazo de transformadores de media tensión. 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 2021, 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.

En los títulos subsiguientes procedemos a destacar las principales actividades desarrolladas durante el año relacionadas con la operación y el mantenimiento.

DISTRIBUCIÓN

- **Planes especiales de mantenimiento: cambio y adecuaciones de postes**
 - ✓ 3.500 postes de MT, el 23% de los cuales fue reemplazado por columnas de hormigón armado.
 - ✓ 59.000 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 172.617 árboles.

- **Revisiones en las redes de distribución**

- ✓ 4.483 Km. de redes de MT.
- ✓ 21.361 Km. de redes de BT.
- ✓ 5.856 revisiones de Centros de Transformación.
- ✓ 2.466 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 4.300 tareas que incluyen 1.190 cambios de postes de MT.

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

- ✓ 60.997 interrupciones de BT agrupadas.
- ✓ 343.316 reclamos de BT individuales.
- ✓ 49.226 instalaciones de nuevos suministros.
- ✓ 464.432 inspecciones por recuperación de energía en clientes T1.
- ✓ 28.171 inspecciones por recuperación de energía en clientes T2 y T3.
- ✓ 254.327 maniobras en la red de MT por trabajos programados.
- ✓ 71.119 maniobras en la red de MT por eventos forzados.
- ✓ 2.969 empalmes subterráneos de BT.
- ✓ 2.736 empalmes subterráneos de MT.

- **Adecuaciones operativas por la pandemia**

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

- **Implementación de nuevo SCADA**

Durante el año 2021, se completó el reemplazo del sistema SCADA. Esto resolvió la imposibilidad de expansión de la base de datos de tiempo real, permitiéndonos agregar nuevos puntos de telecontrol, en su mayoría corresponden a equipos distribuidos en MT. Esta nueva situación nos permite diseñar más automatismos distribuidos los cuales lograrán bajar los tiempos de restablecimiento del servicio.

- **Centro de diagnóstico**

Se analizó el emplazamiento y su correspondencia con la documentación técnica, de la totalidad de electrodependientes y centros de vacunación.

En esta línea, se llevó a cabo una gestión similar a la realizada con los electrodependientes para los clientes T3 de baja tensión, contactándolos y priorizando su normalización.

- **Atención de reclamos nocturnos**

Se aumentó la capacidad operativa en horarios nocturnos durante las épocas de bajas y altas temperaturas para minimizar los tiempos de respuesta frente a los reclamos puntuales de nuestros clientes.

- **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 240.314 medidores MIDE activados.
- ✓ Se continuó con operativos específicos sobre algunos barrios residenciales y barrios cerrados.

TELECONTROL Y TELESUPERVISIÓN

Durante el 2021, continuó ejecutándose el plan de Telecontrol, del mismo modo se realizaron mejoras en los equipamientos de telecontrol de SSEE. En este último aspecto, debemos informar que al igual que en el SCADA, estamos implementado un modelo de equipo de telecontrol de nueva generación.

- ✓ 409 nuevos puntos operativos de telecontrol en la red de distribución de MT, logrando un total de 2.703 sobre los 1.670 alimentadores de MT existentes.
- ✓ Se incorporaron 181 puntos de telesupervisión en la red de MT.
- ✓ Se continuó la revisión de protecciones en la red de distribución de MT (fuera de Subestaciones) y se logró planificar las adecuaciones para el 2022.
- ✓ 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.
- ✓ Se amplió la aplicación de conceptos de Seguridad Informática en las redes de Telecontrol de tres subestaciones AT/AT, AT/MT y MT/MT. En la actualidad, 47 equipos de Telecontrol en subestaciones cuentan con protección contra ataques cibernéticos.
- ✓ Se puso en marcha la primera instalación de telecontrol bajo norma IEC-61850.
- ✓ Se renovó tecnológicamente el equipamiento de Telecontrol en cuatro subestaciones.

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 incrementaron seis (6) nuevos equipos TCT livianos compuestos por dos personas, para evitar interrupciones de suministro por mantenimientos en la red de MT. En el 2022 se prevé incrementar la dotación con doce equipos más
- Se utilizó la técnica de “Rompe-tramos” en las líneas de MT para realizar trabajos sin el corte de suministro a los clientes.
- Se realizaron pruebas para diseñar la técnica de reemplazo de poste y/o columnas con técnicas de TCT.
- Se inicio la gestión para desarrollar TCT a potencial en SSEE de Alta Tensión 132 Kv y 220 Kv en conjunto con Transba/Transener. En el año 2022 se desarrollará el curso en la SE Morón.
- Se dio inicio al plan de termografía en LAMT con TCT. Se verificaron 750 km con el fin de detectar puntos calientes en los equipos de la red y realizar adecuaciones preventivas.

- Se realizó la mudanza del LEA (Laboratorio Ensayos Aislantes) de TCT a edificio Moreno Alcorta. Se consiguió nuevamente la acreditación ISO 17025 como único laboratorio de equipamiento aislante del país luego de la auditoria del OAA (Organismo Argentino de Acreditación).
- 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 pasa tapa de los transformadores de AT.
- Se reemplazaron 87 transformadores de medida de AT, superando el objetivo fijado para el año 2021 en un 45%.
- Se reemplazaron la totalidad de los bushings en diecisiete (17) transformadores, (5 en transformadores de 300 MVA o mayor y 12 transformadores de entre 40 y 124 MVA). Destacándose el trabajo realizado en el TR4 de SE Rodríguez (Banco de 800 MVA y 500 kV).
- Se reemplazaron 50 interruptores de MT en línea al objetivo de eliminar por completo la tecnología PVA de nuestras instalaciones.
- Se realizaron los reemplazos de 45 bancos de baterías de 48Vcc. El cambio de las baterías de 48V es fundamental para asegurar la alimentación a los equipos de comunicaciones y telecontrol. Se priorizaron las SSEE que son “nodos de comunicaciones”, ya que una falla en estos nodos implica la pérdida de las comunicaciones y telecontrol de un conjunto de SSEE.

GESTIÓN DE SERVICIOS Y LOGÍSTICA

FLOTA

Durante el año 2021 se realizaron modificaciones en la aplicación de mantenimiento vehicular, las cuales permiten calificar reparaciones, generar solicitudes para equipos hidráulicos, disponer información en el teléfono móvil y claves de carga de combustible, logrando mejorar la experiencia de uso y disponer de un canal de solicitudes adaptado a las necesidades del cliente interno.

Por otra parte, se adquirieron 12 hidroelevadores aislados de 15 metros para transmisión, rediseñando las características del camión, logrando disponer de mayor volumen de carga, mejor disposición del herramental para que el usuario disponga de un equipo seguro y adaptado a su operación.

Adicionalmente, fueron incorporados dos talleres de hidráulica permitiendo aumentar la cantidad de hidroelevadores y grúas en servicio y la velocidad de respuesta.

En esta línea, se incorporaron dos unidades pickups con hidroelevadores, logrando disponer de equipos para trabajos hasta 11 metros de altura, permitiendo operar en lugares inaccesibles para tareas con escalera o mediante técnica de trepado de poste, minimizando el riesgo de los trabajos y aumentando la productividad.

Finalmente, realizamos la capacitación en conjunto con Mercedes Benz a 18 personas sobre uso de camiones, abordando temáticas tales como técnicas de conducción económica y dinámica, conducción dentro de la franja económica, aplicación correcta del freno motor y mantenimiento.

INMUEBLES

Durante el año 2021 se ha logrado llevar adelante el desarrollo y construcción de varias obras necesarias y prioritarias para la Sociedad, entre ellas podemos destacar:

- Finalización de obras para la habilitación de un nuevo sector de TCP, en el edificio Moreno Alcorta.
- Adecuación en el edificio Azcuénaga para el armado del laboratorio de medidores.
- Obra civil en SSEE Casanova, Vidal, Güemes, Castelar, Austria, Boulogne, Villa Adelina, Nogues y Villa Adelina.
- Obras lumínicas en SSEE Bancalari, Del Viso, V López, Malaver, Edison, Ramos Mejía, Las Heras, Malvinas, Jose C Paz.
- Construcción de vestuarios femeninos en los edificios de González Catán, San Justo, Jose C Paz, Rolón y Merlo.

GESTIÓN DE CALIDAD

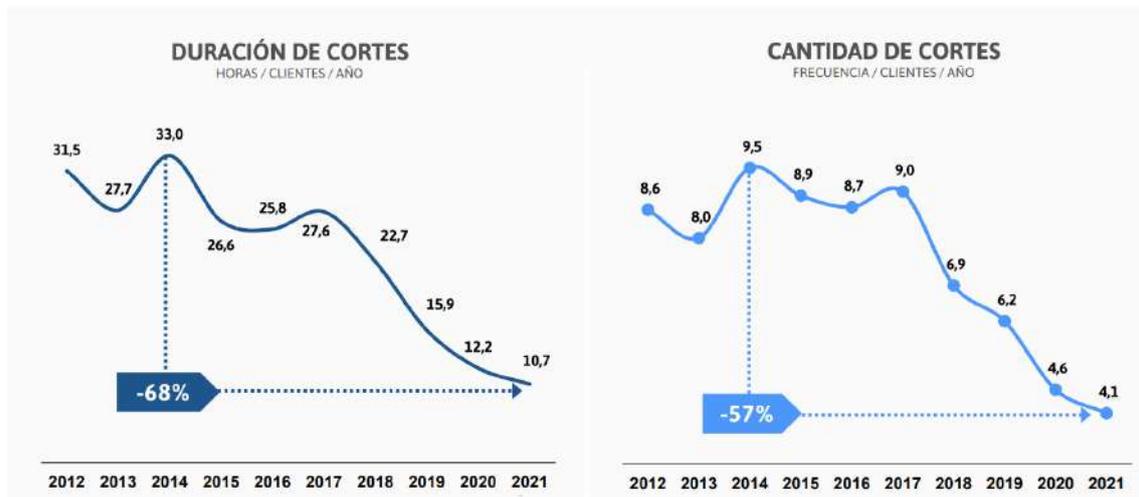
CALIDAD DE SERVICIO

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

Además de incorporar 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, cuyo tratamiento también se encuentra reglamentado por el Organismo.

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, se mantuvo una tendencia a la mejora en el indicador de frecuencia respecto al año anterior, que se reflejó prácticamente en similar proporción en el indicador de tiempo total, con una leve mejora en los tiempos medios de interrupción. 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 en primera medida a la disminución del indicador de frecuencia.

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 que habían sido 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” fueron reanudadas por disposición del mismo Organismo a partir de marzo de 2021.

GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

Durante el año 2021 se avanzó en el objetivo de ser pilar estratégico para la transformación de la Sociedad a través de la aceleración de cambios tecnológicos, de procesos y de cultura de trabajo impulsados por la “Nueva Realidad”.

Asimismo, se desarrollaron las capacidades digitales y se avanzó en la consolidación de una arquitectura tecnológica flexible y robusta con una visión de procesos “cross edenor”, considerando una nueva etapa de la Sociedad que trae oportunidades y desafía a la evolución para seguir brindando un servicio de eficiencia y calidad.

ARQUITECTURA DIGITAL

Desde la Dirección de Tecnología Informática y Telecomunicaciones se ha venido formulando e implementado durante los últimos años, una nueva estrategia para la gestión de datos. En ese camino, en el año 2021 se inició la implementación de las herramientas para la gestión y el gobierno de datos, las cuales permiten resolver ciertas problemáticas existentes y apoyan la toma de decisiones consolidadas en todos los niveles de la Sociedad a través de procesos y herramientas consistentes. Aplicaremos esta metodología para lo que se refiere a Base de Activos y Capital Regulatorio.

Por otra parte, continuó con la migración de nuevos circuitos operativos y comerciales a la tecnología Red Hat, lo cual nos permite unificar los servicios de integración, la reingeniería de las interfaces y la reutilización de las mismas.

Paralelamente, se inició el diseño de una arquitectura ágil de servicios en línea en una única plataforma, que permite acelerar la evolución de los canales digitales y que aportará mayor velocidad al negocio, requiriendo un nuevo esquema de trabajo orientado a la agilidad y a una operación escalable y segura.

INNOVACIÓN, PROCESOS Y SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Durante el año 2021 se afianzó la práctica de Gestión por Procesos con la ejecución de 16 proyectos de análisis y rediseño, entre los que se destacan; Nuevos Suministros fase II, Gestión de Materiales, Gestión de Medidores, Gestión de Cobranzas fase II, Telegestión entre otros. Todos ellos fueron acompañados de los componentes tecnológicos requeridos y de ajustes de roles y organización.

Por otra parte, se certificó exitosamente la norma ISO 9001 (Sistemas de Gestión de la Calidad) y 14001 (Sistemas de Gestión Ambiental), versión 2015 también la ISO 45001:2018, Seguridad y Salud en el Trabajo, en reemplazo de las OSHAS 18001:2007.

En la automatización de procesos, se continúa incluyendo nuevos robots transaccionales (RPA) para la gestión de recupero, lecturas, facturación, cobros, morosidad y atención al cliente.

Paralelamente, se sigue desarrollando el programa “Café en Red” el cual acerca las tecnologías a nuestros empleados para contribuir a su mejor uso. Este año mantuvimos 20 encuentros con una participación de 1800 colaboradores.

Convencidos de que los métodos colaborativos y multidisciplinarios aceleran la producción de “entregables de valor”, pusimos en marcha tres proyectos bajo metodologías ágiles.

Finalmente, dentro del portal “**edenor** Soluciones” el espacio para que los usuarios de tecnología puedan canalizar y dar seguimiento a sus requerimientos y servicios, agregamos un chatbot para incrementar la interacción con los usuarios.

PROCESOS COMERCIALES

En el año 2021 se llevaron a cabo adecuaciones al sistema comercial como consecuencia de las diversas normativas regulatorias emitidas.

Adicionalmente, se logró consolidar la implementación de un sistema concentrador – conciliador de las cobranzas de la Sociedad, incorporando mejores prácticas de mercado al proceso y permitiendo agilizar la trazabilidad pago a pago desde su ingreso hasta su registración.

Por otra parte, se optimizó la gestión de mora a través de un sistema “Flex” que permite la gestión integral de la morosidad en las distintas etapas de la misma. Este sistema posibilita la integración de las distintas acciones realizadas para el control de la morosidad, tales como campañas, acciones de cobro con agencias externas y acciones extrajudiciales.

Finalmente, se inició un proyecto de evolución tecnológica para la mejora del proceso de lectura que incluye la actualización del portal de los datos de lectura y los dispositivos utilizados en campo, incorporación de comunicación vía bluetooth y un módulo de captura de imágenes.

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 continuado el plan de recambio tecnológico de medidores inteligentes y llevamos instalados más de **4800** medidores en los segmentos de medianos y grandes clientes, utilizando componentes de la arquitectura vigente de medición inteligente.

Dentro de otras aplicaciones de la tecnología Smart, podemos mencionar los siguientes casos de uso que nos permiten ampliar las ventajas de la red inteligente a otros segmentos de nuestra clientela, como: **286** Electrodependientes, **1700** Residenciales y **199** Clientes con Generación Distribuida.

Es importante mencionar que se han efectuado telemediciones internas, tales como **380** mediciones en Subestaciones de AT/MT, **182** mediciones de fronteras internas, **190** mediciones de balance en baja tensión, entre otros.

Por su parte, en diciembre de 2021, se adquirió y puso en funcionamiento el nuevo Laboratorio de Mediciones propio. La Sociedad tomó la decisión de contar con este tipo de instalaciones especializadas en medidores, como elemento fundamental para toda empresa Distribuidora de Energía que pretenda estar a la vanguardia de las tecnologías de Redes Inteligentes. Dentro de sus principales funciones podemos mencionar las siguientes: gestionar en forma centralizada los ensayos de medidores, su programación, análisis de fraude, verificación de nuevos equipos de medición y, además, posibilitar la prueba de distintos dispositivos inteligentes en un ambiente controlado.

El Laboratorio está ubicado en el Edificio Azcuénaga y cuenta con:

- Un banco de ensayos con bastidor para 10 medidores mono/trifásicos y su módulo generador de tensión y corriente controlado electrónicamente. El patrón de energía está certificado metrológicamente por el Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI);
- Un generador de corriente y tensión para ensayos de medidores, con un bastidor para cinco medidores mono/trifásicos;
- Instrumental accesorio para las tareas de verificación de medidores y dispositivos de Smart Grid: analizador de red portátil, osciloscopio digital, generador de funciones, fuente de alimentación c.c., VARIAC, cargas fantasmas, entre otros.

Adicionalmente, se implementaron el sistema de compra de energía para la reducción de tiempos en el proceso, minimizando errores y almacenando la información en bases centralizadas y el módulo FAE en Sistema GELEC, por medio del cual se facilita la gestión de las fuentes alternativas de energía para electrodependientes.

Para contribuir con la reducción de pérdidas de energía se realizó la implementación de registro de precintado, aprovechando así la visita técnica para detectar eventuales situaciones de fraude.

Finalmente, durante el 2021 se inició la implementación de una herramienta cuyo objetivo es llevar la última innovación tecnológica al proceso de gestión de fuerza del trabajo (Field Service Management). En efecto, a través de la incorporación de Geocall, una de las herramientas líderes del mercado, se dispondrá de un sistema actualizado con mejor desempeño en los tiempos de respuesta, estabilidad y velocidad para la atención de los reclamos de los clientes. La puesta en producción se encuentra planificada para el 2022.

DATOS

Avanzando con la estrategia de ser una empresa basada en datos, en el año 2021 iniciamos la implementación de la nueva arquitectura de Big Data & Analytics, la cual contempla nuevos componentes que nos permitirá hacer frente a las distintas necesidades de procesamiento y consumo de datos. La misma busca garantizar la generación de información en tiempo y forma y nos permite aprovechar las ventajas de la analítica avanzada, el self-service de información y la democratización de los datos.

Por su parte, continúa consolidándose el Data Lab, equipo multidisciplinario que busca responder preguntas de negocio trabajando con distintos casos de uso, aplicando nuevas metodologías de Discovery de datos, como así también de analítica predictiva y prescriptiva.

En esta línea, se implementó el TER (Tiempo estimado de reposición) basado en técnicas de “machine learning” para lo que refiere a cortes de MT y BT. Bajo esta misma técnica se trabajó en proyección de demanda y a un índice de cobrabilidad el cual se encuentra en etapa de testeo.

La analítica descriptiva también tuvo su espacio, generando distintos tableros de análisis, capacitación, compras, retrabajos, seguimiento de materiales, entre otros.

CIBERSEGURIDAD

Durante el año 2021, se finalizó el programa de respuesta de ciberseguridad - etapa 2, donde se mejoró la detección de eventos de seguridad mediante un aumento en las capacidades de registración del gestor de eventos de seguridad. Se trabajó en la regularización del ensobrado y/o resguardo de las cuentas de altos privilegios. Se hicieron distintos relevamientos para mejorar la estrategia y diseño del plan de recuperación ante desastres.

Continuando con las mejoras en la seguridad física y lógica de la red OT y como parte de la implementación de la nueva solución Scada-IDMS, se completó un proceso de segmentación de redes con el objetivo de disminuir las probabilidades de ataques a dicha red.

Asimismo, se implementó un nuevo proceso de control de ciberseguridad para terceros, que nos permite mayor visibilidad en la gestión de la información propiedad de **edenor** que manejan los proveedores críticos. Adicionalmente, contamos con un nuevo control de certificados digitales, que permite minimizar las interrupciones de servicio generado por el vencimiento de los certificados, logrando un control proactivo 30 días antes de su fecha de vencimiento.

Por otro parte, se llevó a cabo el desarrollo de KPI's sobre la gestión de los accesos a los sistemas de información, logrando bajar los tiempos de resolución de las solicitudes de acceso que realizan los clientes internos y también se redujo el número de ordenes canceladas de 12% a 5%.

Finalmente, continuamos con la implementación del programa anual Concientización de CiberSeguridad, a través de Simulacros de Phishing, Newsletter y Módulos Interactivos, se concientizó a todos los colaboradores de la Sociedad respecto a diversos temas referentes a la seguridad y resguardo de la información.

INFRAESTRUCTURA

Se implementó una nueva infraestructura bajo las normas de ciberseguridad dictada por la NIST donde se desplegó la nueva solución de Scada-IDMS junto al resto de los sistemas OT. Toda esta nueva infraestructura y sistemas se encuentra monitoreada, lo que permite contar con una medición en tiempo real de la performance y disponibilidad de los sistemas críticos de la Sociedad. Como soporte de la implementación, se constituyó un equipo especializado y focalizado en la infraestructura y aplicaciones que conforman la solución con dedicación exclusiva y cobertura 7x24.

Adaptándonos a la nueva modalidad de trabajo híbrido (presencial y remoto), seguimos equipando a la Sociedad con más salas de video conferencia que permite una mejor interacción de nuestros colaboradores e incrementa de manera considerable la calidad en la comunicación para llegar a mejores ideas, decisiones y soluciones. También hemos equipado a más de 1500 empleados con notebook de última generación, para contribuir en el mejor desempeño de sus actividades.

Por otra parte, se continuó implementando los procesos ITIL (Information Technology Infrastructure Library) para la gestión de TI&T los cuales repercuten en la gestión de activos tecnológicos de **edenor**.

TELECOMUNICACIONES

Durante el año 2021 se logró telecontrolar 2744 centros de transformación, 1150 a través de Fibra Óptica. Se sumó una nueva Radio Base para una mejor cobertura en el área de concesión, contando en total 12 Radio Base. Se pusieron en marcha 225 KM de Fibra Óptica para mejorar la comunicación de los usuarios entre edificios y subestaciones.

Se continuó con el despliegue de la Plataforma de Contact Center, con el fin de mejorar la experiencia del cliente. Se integraron todos los canales digitales activos como Twitter, Facebook y Mails. Se añadió WhatsApp como nuevo canal. También se agregó la encuesta de satisfacción al cliente para canales de voz y/o digitales.

Por otra parte, se implementó un sistema de comunicaciones operativas a través de un sistema Trunking DMR II propio. Este sistema cubre las necesidades de comunicaciones móviles para la operación de la Sociedad dentro del área de concesión sumando 11 sitios repetidores y 610 equipos distribuidos en la zona.

En el transcurso del año se continuaron las instalaciones de nuevos sitios con sistema de seguridad electrónicas, labarcando el sistema integrado de video vigilancia IP sumando así 320 cámaras, control de accesos y detección de intrusión perimetral.

Adicionalmente se amplió la capacidad de la red corporativa con roster de última generación hasta 10 veces su velocidad en un anillo de red de 10 GB. Se realizaron mejoras en la red WIFI en distintos sitios de la Sociedad, instalando 25 Access Point, generando mejor cobertura y performance de la red inalámbrica.

En lo que refiere a la red de medidores, se realizó la instalación de medidores frontera en 20 Subestaciones, así como también se llevó a cabo la prueba piloto de medidores IP.

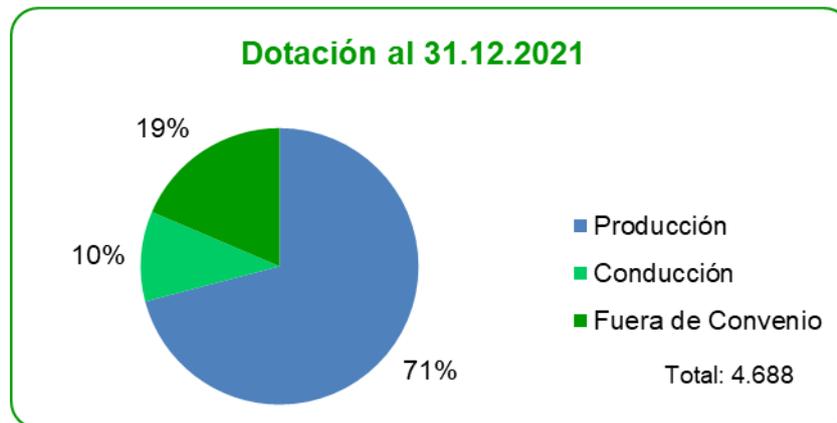
Por otra parte, se implementó el NOC 24 con servicios de 7 x 24 para ver el estado de las Telecomunicaciones.

Finalmente, realizaron mejoras en el sistema de alimentación segura en el Delta y en el nuevo CCR agronomía, realizando adecuaciones eléctricas con sistemas de UPS y generador para brindar gran autonomía ante cortes de suministro.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

NUESTROS EMPLEADOS

La dotación de **edenor** al cierre del año 2021 fue de 4.668 personas. En el siguiente gráfico se muestra su composición:



En lo que refiere a incorporación de personal, durante el año 2021 continuamos adaptándonos y mejorando la modalidad virtual de nuestro proceso de reclutamiento, selección e inducción, complementando con la modalidad presencial y ajustándonos a los protocolos vigentes. Hemos cubierto de manera externa más de 59 posiciones vacantes. Entre los empleados incorporados, este año contamos con una cantidad significativa de perfiles tecnológicos que se suman a la Sociedad para impulsar el proceso de transformación digital.

A su vez, a través de nuestros Programas, incorporamos más de 100 Jóvenes Técnicos y 18 Pasantes, quienes inician su desarrollo profesional en **edenor**.

Asimismo, se han cubierto 25 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 fortaleciendo alianzas que nos permitan apostar a la formación técnica y poder 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 habiendo alcanzado a más de 10.000 personas.

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 Sociedad 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.

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 con los cambios generados por el COVID-19, **edenor** cumple 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 diciembre del año 2020 con vigencia desde enero de 2021 inclusive hasta marzo de 2021, en abril del mismo año se firmó un nuevo acuerdo hasta enero 2022, convenio que se revisó en Octubre 2021, y que tiene vigencia hasta el 31 de marzo de 2022.

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

CONTROL DE EMPRESAS PROVEEDORAS

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.

En cumplimiento de este objetivo, 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 con su empresa y su personal.

Por su parte, continuamos mejorando y agilizando las herramientas tecnológicas como la plataforma digital para que las empresas informen diariamente la asignación de su personal y tarea por lugar del área de concesión.

Las empresas contratistas han presentado los protocolos y seguimiento de los casos de COVID-19, a solicitud de **edenor**, continuaron capacitando al personal para minimizar los riesgos y continuar con la prestación de las tareas de manera segura. Asimismo, se les ha solicitado el refuerzo de capacitaciones en trabajo seguro.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Durante el año 2021 se continuó con el diseño de **Gestión del Conocimiento de la Operación** desarrollando el TO BE técnico de 20 nuevas tareas. Las formaciones contaron con 1.401 participaciones de las áreas de Distribución en los diferentes cursos dictados. Desde el inicio del proyecto hemos tenido 5.454 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 Sociedad.

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, se continuó con el proyecto “**Gestión del Conocimiento Servicios al Cliente**” trabajando con los expertos en la materia para el diseño y facilitación de los diferentes contenidos. El proyecto cuenta con un total de 94 diseños distribuidos en los siguientes módulos:

- ✓ Protocolo
- ✓ Regulatorios
- ✓ Medios Digitales
- ✓ Atención al cliente
- ✓ Gestión de Indicadores
- ✓ Facturación
- ✓ Técnico
- ✓ Habilidades Soft
- ✓ Nuevos Suministros

Paralelamente, se realizaron 47 diseños, formándose a más de 450 personas de diferentes sectores. Para esta iniciativa, se realizaron más de 7.500 horas de capacitación en formatos Webinar y e-learning.

Luego de 14 meses se finalizó el armado y dictado del proyecto de **Gestión del Conocimiento “Diseño de Subestaciones”**. Participaron 114 colaboradores pertenecientes a la Dirección Técnica y a la Dirección de Operaciones, sumando un total de 220 horas de encuentros en vivo. Por su parte la Dirección técnica alcanzó un cumplimiento de 12.430 horas con una participación de más de 240 personas. De esta manera, se ha logrado plasmar en un programa todo el conocimiento adquirido a través de lo realizado en Subestaciones en los últimos 30 años, y además con un documento de respaldo que permitirá su actualización y ampliación a medida que se van recorriendo nuevos caminos.

Se continuó con la propuesta de **Terminalidad Educativa** desarrollada en conjunto con el EPPA de la Provincia de Buenos Aires. De los colaboradores identificados durante el 2021, cursaron 15 personas y se graduaron 8 participantes en diciembre 2021.

Sobre las actividades de capacitación en general, durante el año 2021 se realizaron más de 110.000 horas de formación de personal propio incluyendo formaciones para nuevos técnicos e ingenieros.

En lo que se refiere a **Promociones**, durante el 2021 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 49 promociones.

Por séptimo año consecutivo, se realizó el “**Programa de Líderes**” de manera virtual en conjunto con UCEMA, el cual constó de una Certificación en Management para todos los niveles de liderazgo, y un Posgrado en Management dirigido a Gerentes. Asimismo, se realizó un seminario destinado a este mismo auditorio para el cual contamos con la presencia de un orador que basó su charla en las Neurociencias aplicadas al Liderazgo. Por otra parte, llevamos a cabo, la tercera edición del Programa “Liderando nuestro Autodesarrollo”, en conjunto con la consultora Kiwi Devices, destinada a Especialistas y Analistas de la organización. Hemos alcanzado a un total de 480 participantes.

Entre otras iniciativas orientadas al desarrollo, se realizaron 10 talleres virtuales sobre **“Experiencias de Desarrollo”**, a los cuales asistieron 100 Analistas/Especialistas de diferentes Direcciones. Su principal objetivo fue generar espacios de conversación acerca del desarrollo y el autodesarrollo en la Sociedad, 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 2020 para empleados incorporados a través del Programa de Jóvenes Ingenieros o Jóvenes Técnicos.

Finalmente, se llevó a cabo un proceso de **identificación de talento y definición de planes de acción** para acompañar la transformación de algunos integrantes de la Dirección de Servicios al Cliente. Se realizó un proceso de relevamiento de competencias, a través de dinámicas grupales de interacción, entrevistas de desarrollo y una evaluación online alcanzando a más de 35 empleados.

PLATAFORMA PARA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Durante el año 2021 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 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

Durante el año continuó funcionando el Comité de Crisis. El objetivo de evaluar contantemente las medidas a tomar y delinear planes que garanticen la continuidad de la operación. Se contó con el asesoramiento de expertos médicos en la materia para la validación y revisión continua de diversos protocolos, medidas y recomendaciones dirigidos a todo nuestro personal, los cuales adicionalmente fueron presentados en los organismos correspondientes.

Para el personal que debió continuar prestando tareas presenciales en la red eléctrica, se trabajó en garantizar el cumplimiento de las diversas medidas organizativas y de prevención en salud y seguridad, implementadas desde el año anterior.

Asimismo, se completó el ciclo de charlas con temas de interés en el presente contexto, con el objetivo de mantener informada a nuestra población y poder acompañarlos. En marzo de 2021 se culminó el programa Energía Saludable, que contemplaba 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 intensificó el uso del 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, como así también se gestionó internamente la plataforma interna 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, durante todo el año, se utilizó de manera mandatoria la aplicación de reserva de espacios de trabajo en los distintos edificios de la Sociedad, 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 surgieran.

COMUNICACIONES INTERNAS Y CLIMA LABORAL

Durante el año 2021 se priorizó mantener informado al personal respecto de las medidas a tener 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 a través de diferentes espacios y medios, tales como:

- La plataforma digital de relacionamiento, comunicación y gestión “edenorcercas” a la cual se puede acceder desde una aplicación móvil, PC/Notebook o cualquier dispositivo digital tiene como fin brindar a los empleados un espacio para simplificar la gestión diaria, facilitar el acceso a información de la Sociedad en tiempo real, a noticias relevantes para el público interno e información para favorecer la integración, entre otras funcionalidades.
- Las carteleras digitales que disponemos en nuestros edificios, velando que todo el personal tenga acceso en lugares de alto tránsito ya que se transmiten durante toda la jornada
- La Red Activa: es un grupo de empleados cuya función es compartir información, ser el nexo con aquellas personas dentro de la compañía que no tienen acceso a los canales digitales, ser multiplicadores de ideas y contenidos, construir lazos y generar espacios para el diálogo, realizar una escucha activa y sumar ideas innovadoras para mejorar cada día más la forma en la que nos comunicamos en **edenor**.

Asimismo, y en esta misma línea, realizamos una “Encuesta Pulso” destinada al personal que comenzó a trabajar bajo una modalidad combinada, lo que nos permitió seguir pensando en iniciativas para adaptarnos al nuevo contexto.

Por otro parte, se trabajó en el desarrollo de nuestra marca empleadora, fortaleciendo el vínculo con el público interno y externo y atrayendo nuevos talentos para que el negocio siga creciendo y así afianzar a **edenor** como una Compañía que se destaca por la eficiencia de su servicio y la excelencia de las personas que la componen.

RESGUARDO PATRIMONIAL

En el año 2021 el Centro Operativo de Seguridad – “COS” continuó incrementando su capacidad operativa y protocolos de acción mediante la aplicación de distintos monitoreos y procedimientos que permiten optimizar la actividad.

PROCESOS Y CONTROL

CÓDIGO DE ÉTICA Y GOBIERNO SOCIETARIO

Durante del año 2021 se realizó una actualización del Código de Ética y se incorporó el Código de Gobierno Corporativo 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.

El Comité de Ética, pasó a denominarse Comité de Ética y de Gobierno Corporativo, el cuál está integrado por el Presidente y Director General, la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección de Asuntos Jurídicos y Regulatorios. Asimismo, se aprobó el Reglamento para su funcionamiento.

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 con las empresas contratistas, se continuaron los trabajos 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, **edenor** cuenta con 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 2021, 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.

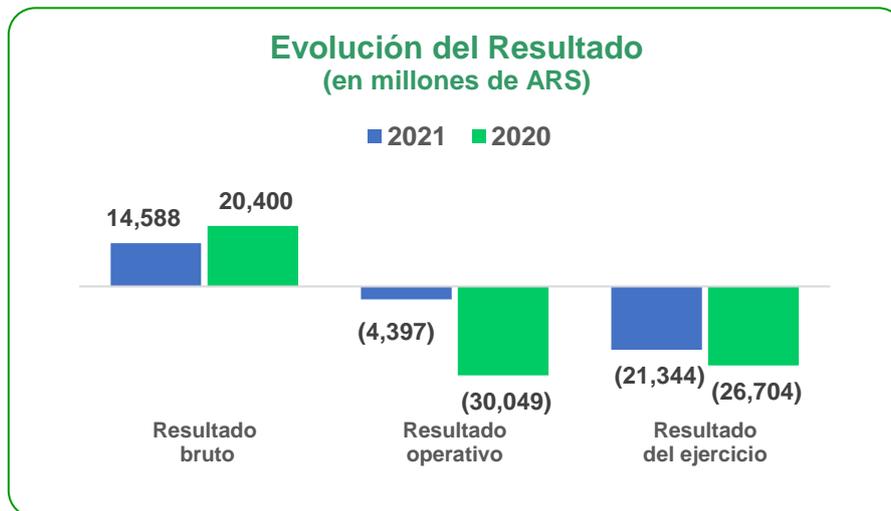
06

CAPÍTULO

Resultados del ejercicio

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS ECONÓMICOS

Durante el ejercicio económico 2021 se registró una pérdida de \$ 21.344 millones en comparación con una pérdida de \$ 26.704 registrada en el ejercicio 2020. A continuación, exponemos la evolución del resultado:

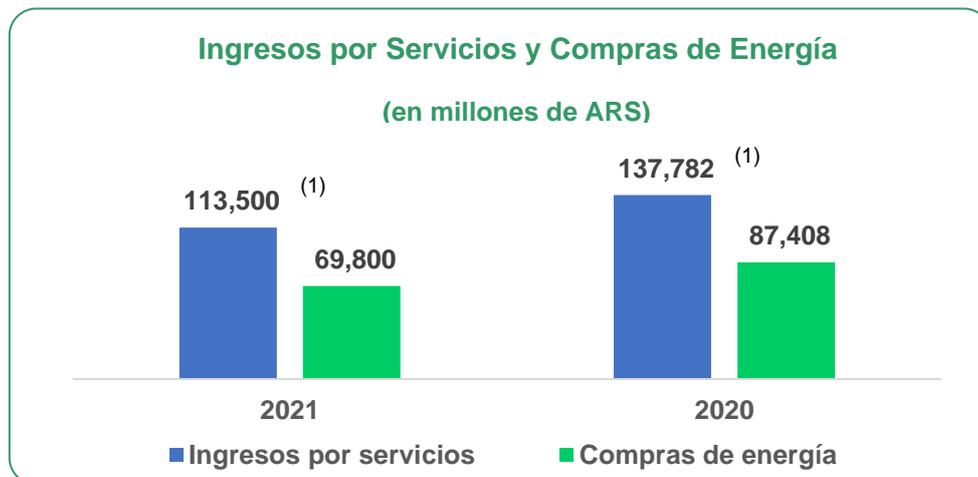


El resultado operativo del ejercicio 2021 muestra una pérdida de \$ 4.397 millones comparado con una pérdida de \$ 30.049 millones del ejercicio anterior. Esto se debe principalmente al reconocimiento de la desvalorización en las Propiedades, planta y equipo (PP&E) de la Sociedad por \$ 26.248 millones en el ejercicio 2020, según el análisis realizado por la gerencia de acuerdo con NIC 36.

-Asimismo, ha impactado en el resultado operativo la desactualización de las tarifas de energía eléctrica consecuencia del congelamiento dispuesto por el Estado Nacional, 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 2021 y 2020, incluidos los gastos de transmisión y distribución, fue del 13% y 15%, respectivamente.

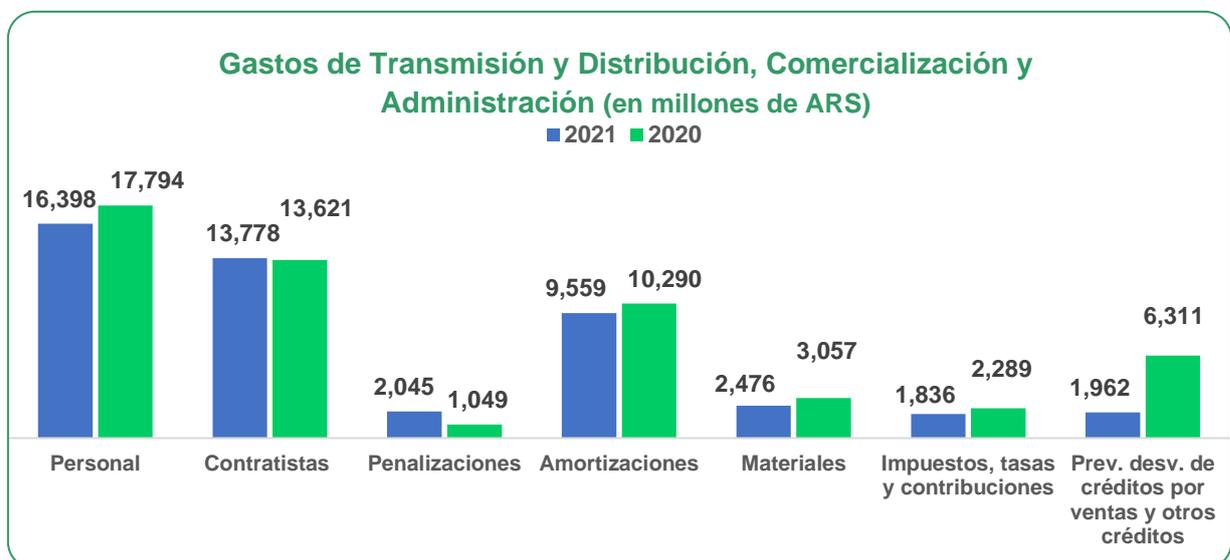
El resultado del ejercicio 2021 muestra una disminución de la pérdida del 20% comparado con el ejercicio anterior. Esto se debe principalmente a que el ejercicio 2021 no se ve afectado por el impacto de la desvalorización de PP&E mencionada anteriormente, parcialmente compensado por mayores costos financieros producto del devengamiento de intereses correspondientes a la deuda de Edenor con CAMMESA y por el mayor impacto en la línea de impuesto a las ganancias del ajuste del pasivo diferido del rubro de bienes de uso, que implicó llevar los pasivos a un alícuota promedio de entre el 25% y el 27% a una del 35% debido a la modificación en la alícuotas del impuesto a las ganancias y también por el impacto en el ejercicio 2021 del ajuste por inflación impositivo registrado.

Con vigencia a partir de mayo, mediante la resolución N°107/2021, el ENRE estableció nuevos cuadros tarifarios de transición que incluyen una adecuación parcial de las tarifas de un 9% en promedio para los usuarios. Este incremento implicó un aumento del CPD del 20,9% para los ingresos por servicios disminuyeron un 18%, pasando de \$ 137.782 millones en 2020, a \$ 113.500 millones en 2021. Asimismo, las compras de energía durante el año 2021 ascendieron a \$ 69.800 millones, disminuyendo en un 20% respecto del año anterior. La demanda de energía tuvo un incremento del 5% en GWh y las pérdidas una disminución del orden del 6%.



(1) Incluye derecho de uso de postes por \$ 702 millones y \$ 635 millones para el año 2021 y 2020, respectivamente y cargos por conexiones y reconexiones por \$ 73 millones y \$ 81 millones, respectivamente.

En lo que se refiere a los costos operativos, se ha registrado una disminución de aproximadamente 12% respecto al ejercicio 2020. Principalmente debido a una disminución en el cargo por deudores incobrables, que en el ejercicio 2020 se vio afectado 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 \$ 45 millones de pérdida en 2021, en comparación con la pérdida registrada en 2020 por \$ 26.012 millones. Sin considerar la desvalorización, los Otros ingresos y egresos operativos ascenderían a \$ 236 millones de ganancia para 2020, observándose un aumento de la pérdida neta de \$ 281 millones, debido al incremento en el cargo por previsión para contingencias y en gratificaciones por retiro.

Los resultados financieros netos durante el año 2021 mostraron una pérdida de \$ 25.155 millones, comparado con una pérdida de \$ 16.765 durante el año 2020. Este incremento en la pérdida neta del 50%, corresponde principalmente al incremento en intereses comerciales por la deuda que mantiene **edenor** con CAMMESA producto del atraso tarifario y la dificultad financiera para afrontar los costos operativos. Parcialmente compensado por menor pérdida por diferencia de cambio y resultados por cambios en el valor razonable de activos financieros.

Resultados Financieros
(en millones de ARS)

| | 2021 | 2020 |
|-----------------------------------|-----------------|-----------------|
| Ingresos financieros | 4.615 | 2.201 |
| Egresos financieros | (29.770) | (18.966) |
| Egresos financieros, netos | (25.155) | (16.765) |

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN PATRIMONIAL Y FINANCIERA

SITUACIÓN PATRIMONIAL

| | (en millones de ARS) | | | |
|--------------------------------------|----------------------|----------------|-----------------|--------------|
| | Situación al 31.12 | | Variación | |
| | 2021 | 2020 | \$ | % |
| ACTIVO | | | | |
| ACTIVO NO CORRIENTE | 195.820 | 189.343 | 6.477 | 3% |
| ACTIVO CORRIENTE | 42.003 | 35.167 | 6.836 | 19% |
| TOTAL DEL ACTIVO | 237.823 | 224.510 | 13.313 | 6% |
| PASIVO | | | | |
| PASIVO NO CORRIENTE | 66.613 | 65.984 | 629 | 1% |
| PASIVO CORRIENTE | 97.516 | 63.624 | 33.892 | 53% |
| TOTAL DEL PASIVO | 164.129 | 129.608 | 34.521 | 27% |
| PATRIMONIO | 73.694 | 94.902 | (21.208) | (22%) |
| TOTAL DEL PASIVO y PATRIMONIO | 237.823 | 224.510 | 13.313 | 6% |

Las variaciones operadas en los principales rubros del activo y pasivo al 31 de diciembre de 2021, en relación con el año anterior, fueron las siguientes:



- **Propiedades, planta y equipo:** Se observa un incremento 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 y el incremento por intereses devengados. Debido al atraso tarifario y la dificultad financiera para afrontar los costos operativos.
- **Créditos por ventas:** su disminución se debe por un lado a la mejora en la cobrabilidad producto de haber cesado la incertidumbre derivada de la pandemia y por otro al atraso tarifario al exponerse los saldos en moneda homogénea.
- **Préstamos:** su disminución se debe principalmente a la exposición en moneda homogénea de los saldos por préstamos.

FLUJO DE EFECTIVO

Durante el año 2021, se observa que una disminución en el nivel de efectivo y sus equivalentes comparado con el ejercicio 2020. Se generaron fondos operativos por \$ 21.348 millones, los que fueron utilizados principalmente para la financiación del plan de inversiones por \$ 14.725 millones, para el pago de capital y de los intereses de la deuda por \$ 912 millones y para la compra de activos financieros.

| | (en millones de ARS) | | | |
|--|----------------------|----------------|----------------|-------|
| | Situación al 31.12 | | Variación | |
| | 2021 | 2020 | \$ | % |
| Flujo neto de efectivo generado por las actividades operativas | 21.348 | 26.149 | (4.801) | (18%) |
| Flujo neto de efectivo utilizado en las actividades de inversión | (25.544) | (18.787) | (6.757) | 36% |
| Flujo neto de efectivo utilizado en las actividades de financiación | (1.438) | (9.283) | 7.845 | (85%) |
| Aumento (Disminución) neta del efectivo y equivalentes de efectivo | (5.634) | (1.921) | (3.713) | |
| Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del ejercicio | 6.582 | 6.572 | 10 | |
| Diferencia de cambio del efectivo y equivalentes de efectivo | 2.228 | 1.386 | 842 | |
| Resultados por exposición a la inflación efectivo y equivalentes de efectivo | (4) | 545 | (549) | |
| Aumento neto del efectivo y equivalentes de efectivo | (5.634) | (1.921) | (3.713) | |
| Efectivo y equivalentes de efectivo al cierre del ejercicio | 3.172 | 6.582 | (3.410) | |

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) | | | |
|---|----------------------|------------------|----------------|------------------|
| | 2021 | | 2020 | |
| | Moneda nominal | Moneda constante | Moneda nominal | Moneda constante |
| Ingresos por servicios | 95.223 | 113.500 | 77.896 | 137.782 |
| Compras de energía | (58.589) | (69.800) | (49.394) | (87.408) |
| Subtotal | 36.634 | 43.700 | 28.502 | 50.374 |
| Gastos de transmisión y distribución | (19.799) | (29.112) | (13.306) | (29.974) |
| Resultado bruto | 16.835 | 14.588 | 15.196 | 20.400 |
| Gastos operativos | (13.990) | (18.985) | (12.815) | (50.449) |
| Resultado operativo | 2.845 | (4.397) | 2.381 | (30.049) |
| Acuerdo de Regularización de obligaciones | - | - | - | - |
| Resultados financieros netos | (21.556) | (25.155) | (9.641) | (16.765) |
| RECPAM | - | 23.844 | - | 14.734 |
| Resultado antes de impuestos | (18.711) | (5.708) | (7.260) | (32.080) |
| Impuesto a las ganancias | (475) | (15.636) | (123) | 5.376 |
| Resultado integral del ejercicio | (19.186) | (21.344) | (7.383) | (26.704) |

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

| | 2021 | 2020 |
|--|--------|--------|
| Liquidez corriente | 0,43 | 0,55 |
| Activo corriente / Pasivo corriente | | |
| Liquidez inmediata | 0,40 | 0,51 |
| Caja y bancos más créditos / Pasivo corriente | | |
| Solvencia | 0,45 | 0,73 |
| Patrimonio / Pasivo total | | |
| Inmovilización de activos | 0,82 | 0,84 |
| Activo no corriente / Activo total | | |
| Razón del patrimonio al activo | 0,31 | 0,42 |
| Patrimonio neto / Activo total | | |
| Rentabilidad antes de impuestos | | |
| (Pérdida) Utilidad antes de impuestos / Patrimonio excluido el resultado del ejercicio | (0,06) | (0,26) |



07

CAPÍTULO

Sustentabilidad

SUSTENTABILIDAD

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Durante el año 2021 emitimos el séptimo reporte de sustentabilidad, el cual comprende el bienio 2019-2020. En el mismo, se da cuenta de las acciones, desafíos y objetivos en temas relacionados con el desarrollo económico, el cuidado del medio ambiente, la gestión de nuestros clientes y el desarrollo de nuestros empleados. Todos ellos alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible que promueven las Naciones Unidas.

El reporte mencionado, el cual es aprobado por el Directorio de la Sociedad, se encuentra publicado en la web de **edenor** (www.edenor.com).

A la fecha de emisión de la presente Memoria, la Gerencia de la Sociedad se encuentra elaborando el Reporte de Sustentabilidad correspondiente al año 2021, el cual se comenzará a emitir de forma anual.

SEGURIDAD INDUSTRIAL

Durante el año 2021 se continuó aplicando para todas las tareas realizadas los protocolos COVID, manteniendo las funciones operativas y acompañando a las áreas Operativa en el desarrollo de sus actividades.

Asimismo, reconfiguramos el organigrama del equipo de Seguridad Laboral, logrando una mayor cercanía y eficiencia en temas de seguridad Laboral.

En lo que se refiere a los programas de gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, en el mes de agosto certificamos satisfactoriamente, la NORMA ISO 45001 mediante una auditoría del IRAM, reafirmando el compromiso de la Sociedad con la Prevención Laboral.

Para el logro de los objetivos trazado, hemos realizado diversas actividades cuyos resultados se vieron reflejadas en las mejoras porcentuales de los indicadores de accidentología de los últimos años.

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

| Accidentología | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Tasa de frecuencia | 32,51% | 30,18% | 21,52% | 12,90% | 12,10% |
| Tasa de gravedad | 1,01% | 1,14% | 0,76% | 0,58% | 0,73% |

EDENOR EN LA COMUNIDAD – SUSTENTABILIDAD Y RSE

Desde la misión de edenor “Brindar un servicio de distribución eléctrica socialmente responsable, liderando la transición energética que contribuya a mejorar la calidad de vida de las personas, el desarrollo de los negocios y de la comunidad, así como la de nuestros empleados y accionistas”, la compañía es un gran protagonista en la prestación de un servicio esencial en el marco de un nuevo paradigma energético y en la lucha contra el cambio climático, buscando liderar esa transición, procurando contar con una red inteligente, incentivar los programas de eficiencia energética e inclusión, así como ayudar a desarrollar la industria de electromovilidad en el país.

edenor considera su compromiso con el desarrollo de la comunidad en la que está inmersa, siendo parte de su estrategia de sustentabilidad: la inclusión eléctrica, el consumo inteligente, la educación y el empleo equitativo y de calidad, adoptando las mejores prácticas ambientales, sociales y de gobernanza. En el año 2021, al igual que los últimos años, se continuó con los programas que se venían desarrollando, a saber:

- Inclusión eléctrica y consumo inteligente, alineado con la ODS N° 7 que busca garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna.
- Educación de Calidad, alineado a la ODS N° 4, promueve la igualdad de oportunidades de jóvenes y su inserción laboral mediante prácticas profesionalizantes y talleres de primer empleo, sumado a becas y tutorías en escuelas técnicas y universidades.
 - Igualdad de Género
 - Producción y Consumo Responsable
 - Alianzas para lograr los objetivos

En línea con lo descrito se desarrollaron los siguientes planes y programas:

- Plan de relacionamiento integral con instituciones educativas,
- Programa de becas y tutorías,
- Programa de Habilidades Blandas;
- Programa de inclusión eléctrica y consumo inteligente,
- Programa Educativo “edenorchicos*”;
- Programa de Voluntariado.

Finalmente, se llevó a cabo la iniciativa “Mujeres con Energía”, la cual tiene como objetivo lograr una mejor equidad de género y fomentar el estudio de carreras técnicas.

SEGURIDAD PÚBLICA

Durante el año 2021 se realizó con éxito la auditoría anual por parte del IRAM al Sistema de Seguridad Pública (SSP), logrando el mantenimiento de la certificación correspondiente.

En lo que se refiere a accidentes de terceros, el 29% del total de los mismos 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 2021 surge que el 65% de los mismos son motivados por actos de vandalismo y negligencia de terceros.

Asimismo, 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.

Paralelamente, se continuó informando sobre aspectos de seguridad pública en general y consejos para tener en cuenta ante alertas meteorológicos, utilizando para ello las redes sociales.

Por último, se desarrollaron las jornadas de inducción a personal de municipios, bomberos y de Defensa Civil haciendo hincapié en los cuidados a tener en cuenta cuando se trabaja en cercanías de instalaciones de **edenor**.

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 se inició 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 la Sociedad.

Durante el mes de julio de 2021, se llevó a cabo con éxito la auditoría externa de mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado (SGI), ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad; ISO 14001:2015, Sistemas de Gestión Ambiental, y la certificación de ISO 45001:2018, Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, reemplazando a OHSAS 18001:2007, Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional, cumpliéndose satisfactoriamente los objetivos programados

El ente certificador IRAM destacó como fortalezas la utilización de una aplicación que permite la realización de las inspecciones con registro digital y que, en función de la información incorporada en forma directa en el dispositivo, permite generar informes de inspección, incluyendo registros fotográficos, lo cual posibilita el acceso rápido a la información en línea, evitando el uso de papel.

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.

El objetivo es lograr que las personas se involucren en el cumplimiento de la Política del Sistema de Gestión Integrado (SGI), la cual fue adecuada, difundida y comprendida por el personal en el año 2021, para adaptarla a los requisitos de la ISO 45001:2018, Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo, implementado en la Sociedad.

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

Continuando 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, informándose las acciones, desafíos y objetivos que asume la Sociedad y las acciones realizadas.

La Comunicación del Progreso del Pacto Global se encuentra disponible en la web oficial y en la red interna “edenorcerca”.

Por su parte, se llevó a cabo una alianza estratégica con la ONU, 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 **edenor** respecto al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

GESTIÓN AMBIENTAL

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

HABILITACIÓN AMBIENTAL

En el año 2021 **edenor** obtuvo la Declaración de Aptitud Ambiental que otorga el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible de la Provincia de Buenos Aires, para los siguientes proyectos de obra: “Electroducto nueva subestación William Morris”, “Nueva subestación N° 367 Tesei y electroducto”, “Nueva subestación N° 454 Garín y electroducto” y “Electroducto SE Munro - SE Malaver”.

Por otro parte, la Agencia de Protección Ambiental de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, otorgó el Certificado de Aptitud Ambiental para los proyectos “Electroducto de vinculación subestaciones Puerto Nuevo – Colegiales - Melo” y “Ampliación de Subestación Newbery”.

Adicionalmente, teniendo como principal objetivo la búsqueda de la calidad de vida de sus clientes, se obtuvieron los Certificados de Habilitación Especial para cada uno de los depósitos de la empresa, asegurando la adecuada gestión en la manipulación y disposición final de residuos peligrosos.

Los mencionados 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

Durante el año 2021 se realizaron mediciones de nivel sonoro y campo electromagnético en 12 SE; de campo electromagnético en 14 líneas/cables de Alta Tensión y en 93 centros de transformación. Los resultados cumplieron con los límites exigidos por la reglamentación para este tipo de instalaciones.

Asimismo, se efectuaron mediciones de campo electromagnético, a fin de lograr el otorgamiento de servidumbre administrativa de centros de transformación de la Sociedad; resultando cada una de ellas conforme a la legislación. Se analizó no solamente el cumplimiento normativo de acuerdo con las exigencias de la Secretaría de Energía, 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 2021, se desarrollaron las siguientes capacitaciones referidas al Medio Ambiente: “Concientización Ambiental”, “Gestión de residuos” y “Gestión de contaminantes ambientales”. Las mismas registraron un total de 840 participantes.

MEJORA CONTINUA

Se participó activamente en el Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS), en la Sociedad Argentina Pro-Mejoramiento Continuo (SAMECO) y en la Asociación de Distribuidores de Energía Eléctrica de la República Argentina (ADEERA) en mesas de trabajo y comisiones de intercambio de experiencias de Medio Ambiente.

08

CAPÍTULO

**Propuesta del
Directorio**

PROPUESTA DEL DIRECTORIO

APROBACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

En cumplimiento de los términos del artículo 234 de la Ley General de Sociedades N° 19.550, informamos que los Estados Financieros correspondientes al ejercicio económico N° 29 finalizado el 31 de diciembre de 2021 serán sometidos a la aprobación de la próxima Asamblea de Accionistas.

ASIGNACIÓN DE RESULTADOS

En cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, el Directorio de la Sociedad propone a la Asamblea General de Accionistas destinar el resultado del ejercicio a la cuenta de Resultados no asignados.

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 2021.

Anexo I

Código de Gobierno Societario

ANEXO I: REPORTE DEL CÓDIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO

Con el objetivo de fortalecer el Código de Gobierno Societario 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 (“CNV”) 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.

En esa línea, la Sociedad aprobó el 20 de octubre de 2021 su propio Código de Gobierno Corporativo, receptando el conjunto de principios y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la Sociedad, así como los tres poderes dentro de la misma: los Accionistas, el Directorio y la Alta Gerencia (entiéndase, los miembros del máximo nivel de la Gerencia - Gerente General y reportes directos-). De tal forma, este Código es un instrumento mediante el cual la Sociedad es dirigida y controlada, y su estructura determina tanto la distribución de los derechos y responsabilidades entre los diferentes participantes y demás agentes económicos que mantengan algún interés en la Sociedad, como las reglas a seguir para la toma de decisiones.

Para la preparación de este reporte, el Directorio siguió el modelo adjunto como Anexo al Código de Gobierno Societario aprobado por la Resolución General N°797/19 de la CNV.

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 Sociedad 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 Sociedad. El mismo está integrado por miembros profesionales y capacitados para sentar las bases necesarias para asegurar el éxito sostenible de la Sociedad. En tal sentido, garantiza los más altos estándares de ética e integridad asegurando la visión, misión y estrategia de la Sociedad.

La Sociedad 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 societario, el Directorio aprobó en fecha 20 de octubre de 2021 un nuevo Código de Ética y Gobierno Corporativo, de aplicación a todos sus empleados, miembros del Directorio, Comisión Fiscalizadora, contratistas, subcontratistas y proveedores, con el objeto de actualizar las pautas generales que deben regir la conducta de la Sociedad 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 aprobó, en la misma fecha, el Código de Gobierno Corporativo de la Sociedad, el cual es un cuerpo documental dinámico que compendia la manera en la que el Directorio y la Alta Gerencia de la Sociedad dirigen sus actividades y negocios respecto de - entre otros aspectos- la fijación de los objetivos societarios, la realización de las operaciones, la asunción de responsabilidades frente a los accionistas y la consideración de los intereses de otros terceros, el aseguramiento de que las actividades y el comportamiento de la organización estén a la altura de la seguridad y solvencia que de ella se espera y que cumplan las leyes y normas vigentes y la protección de los intereses de sus miembros e inversores.

Por otro lado, 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 General de Sociedades N° 19.550 y sus modificatorias, las normas de la CNV 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 la Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad. 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 Sociedad, 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 Alta Gerencia sobre el cumplimiento, desvíos y/o ajustes tanto del presupuesto anual como así también del plan de negocios de la Sociedad, analizando su evolución y proponiendo ajustes teniendo en consideración las circunstancias particulares de la Sociedad. De ese modo, el Directorio asegura que la Alta 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 Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad.

La Alta Gerencia, con la supervisión del Directorio, establece los objetivos de la Sociedad 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 Sociedad busca crear y preservar valor para sus accionistas. El establecimiento de objetivos es clave dentro del proceso de planificación estratégica de la Sociedad.

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

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

El control interno es responsabilidad de la Alta Gerencia. Todas las normativas vinculadas con el control interno cuentan con la supervisión del Comité de Auditoría y la Dirección General; siendo en todos los casos aprobadas por el Directorio de la Sociedad.

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 Reporte del 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 establecidas en el Código de Gobierno Corporativo de la Sociedad y aquellas 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 Sociedad. En este sentido, el Directorio ha aprobado las siguientes políticas: Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética y Gobierno Corporativo, Mejores Prácticas Bursátiles, Operaciones con Partes Relacionadas, entre otras.

Cada una de las políticas mencionadas, tiene un seguimiento por parte de la Gerencia para asegurar su efectivo cumplimiento.

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

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

La Sociedad 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 General de Sociedades N° 19.550 y sus modificatorias, la Ley de Mercado de Capitales N° 26.831, las normas de la CNV y aquellas normas de los mercados en los que coticen los valores negociables de la Sociedad.

El Directorio 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 la Sociedad 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 Sociedad.

Los miembros del Directorio se encuentran obligados a guardar reserva respecto de los negocios de la Sociedad y de la información 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 Sociedad.

Cada comité cuenta con su propio reglamento que regula su funcionamiento, los cuales han sido actualizados y reordenados durante el ejercicio finalizado al 31/12/2021. 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 Sociedad aplica la práctica recomendada; al respecto, el Presidente del Directorio, junto con la Secretaría Corporativa a cargo de la Dirección de Asuntos Jurídicos y Regulatorios, velan 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 la Sociedad "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 Sociedad 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 N° 19.550.

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 10 de agosto de 2021, oportunidad en la que se aprobó la gestión de los Directores Titulares y Suplentes de la Sociedad que habían sido designados por el anterior accionista controlante de la Sociedad. En dicha oportunidad, también se terminó de conformar la composición actual del Directorio, cuya evaluación de gestión correspondiente al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2021 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 Sociedad 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 Sociedad, 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 Sociedad 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 Sociedad aplica la práctica recomendada, la Dirección de Asuntos Jurídicos y Regulatorios 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 Dirección de Asuntos Jurídicos y Regulatorios, y de las Gerencias y Subgerencias que la componen, 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 Sociedad cumple con los principios y aplica la práctica recomendada dado que el Reglamento del Comité Ejecutivo de la Sociedad, recientemente modificado y reordenado en fecha 20/10/2021, establece entre sus facultades la de aprobar el organigrama de la Sociedad en los niveles de la Alta Gerencia. 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 Sociedad aplica la práctica recomendada, dado que el Directorio cuenta con niveles adecuados de independencia y diversidad en concordancia con el estatuto de la Sociedad, los criterios establecidos por las normas de la CNV, la SEC y la normativa aplicable.

El Directorio está compuesto por doce Directores Titulares y hasta doce Directores Suplentes designados por la Asamblea de Accionistas. Diez Directores Titulares son externos, es decir no son empleados de la Sociedad, 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 Sociedad.

Asimismo, el estatuto establece que mientras la Sociedad 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 Sociedad 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.

La Sociedad 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 la Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad.

Por otra parte, el Comité Ejecutivo, integrado por miembros del Directorio, aprueba el organigrama de la Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad, 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 Sociedad 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.

En ese marco se han creado diferentes programas de incentivos a sus ejecutivos, de corto y largo plazo, a fin de alinearlos a los objetivos de la Sociedad 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 Sociedad 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 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 Sociedad 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 punto V 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 Sociedad. 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 Sociedad aplica la presente práctica recomendada. 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 Sociedad.

La norma se encuentra alineada con la política de control interno de la Sociedad 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 implementación del ERM es llevada a cabo por la Alta Gerencia de la Sociedad. La Dirección de Auditoría Interna tiene a su cargo brindar el soporte necesario para mantener actualizado el documento de riesgos, colaborando con la Alta Gerencia en la identificación y evaluación de los mismos.

Adicionalmente, la Sociedad 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 Dirección de Auditoría Interna presenta el mapa de gestión de riesgos y resultados de gestión al Comité de Auditoría. Asimismo, la Sociedad expone en sus Estados Financieros (“EEFF”) los riesgos de acuerdo con lo que establecen las Normas Internacionales de Información Financiera. En sus notas a los EEFF, la Sociedad 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 punto V 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 Sociedad aplica la práctica recomendada, dado que la Dirección de Auditoría Interna depende funcionalmente del Comité de Auditoría y reporta administrativamente al Presidente. A principios de cada ejercicio, Auditoría Interna debe someter la propuesta del plan anual de auditoría, en donde se establecen las auditorías operativas, la planificación del Testing SOx y el programa anti-fraude (investigaciones y seguimiento de denuncias), al Comité de Auditoría a los efectos de su evaluación y aprobación. Periódicamente, se realizan reuniones entre el Comité y la Dirección para tratar el avance del plan anual y cualquier tema resultante de los canales de denuncias.

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.

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 Dirección 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 Sociedad cumple con los principios y aplica la práctica recomendada dado que, tal como se mencionó en la práctica anterior, la Dirección de Auditoría Interna depende directa y funcionalmente del Comité de Auditoría, y reporta administrativamente al Presidente. 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 de la Dirección de Auditoría Interna cuentan con políticas y normas que fijan los parámetros para realizar su trabajo con la objetividad y transparencia requerida.

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

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

- (i) participan sólo en aquellos servicios para los cuales poseen los suficientes conocimientos, aptitudes y experiencia.
- (ii) se esfuerzan por mejorar en forma continua sus habilidades y la efectividad y calidad de sus servicios.

Para tal fin, la Dirección 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 Dirección 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 Sociedad 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 compañías 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 Sociedad, los controles internos y los procesos de gobierno societario para dirigir de forma competente a la Sociedad 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 la Sociedad y en aquellas oportunidades que lo considere necesario.

Por lo anteriormente expuesto, la Sociedad 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 Sociedad cumple con los principios y aplica la práctica recomendada. La Sociedad cuenta con un Código de Ética y Gobierno Corporativo que describe los principios y prácticas con los que se compromete la Sociedad. Los mismos sirven de guía en el accionar cotidiano de sus empleados y contratistas, y reafirman los lineamientos del comportamiento ético de la Sociedad, alineados con los de su accionista controlante.

El Código de Ética y Gobierno Corporativo es de público conocimiento al encontrarse disponible en el sitio web de la Sociedad, 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 Sociedad. 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 la Sociedad 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 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 Sociedad.

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 y Gobierno Corporativo conformado por:

- Presidente y Director/a General.
- Director/a de Recursos Humanos.
- Director/a de Asuntos Jurídicos y Regulatorios.

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

Los términos de dicha política son concordantes con los lineamientos prescriptos por el artículo 117 de la Ley de Mercado de Capitales, N° 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 CNV (N.T. 2013), las disposiciones de la SEC, 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 Sociedad aplica la práctica recomendada, ya que cuenta con un Programa de Integridad en los términos de la Ley 27.401 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, 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 y Gobierno Corporativo; (ii) Política de Sistema de Control Interno; (iii) Política de Organización de las Delegaciones de Facultades; (iv) Política de Mejores Prácticas Bursátiles de EDENOR S.A.; (v) Política para facilitar la denuncia de posibles irregularidades dentro de la empresa; (vi) Política de Celebración de Contratos; (vii) Política de Seguridad de la Información; (viii) Norma General de Auditoría Interna; (ix) Norma de Gestión de Riesgos; (x) Condiciones Generales de Contratación; (xi) Código de Gobierno Corporativo; (xii) Reglamento del Comité de Ética y Gobierno Corporativo; (xiii) Procedimientos asociados a las mencionadas normas; entre otros.

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 la Sociedad; (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 y Gobierno Corporativo en caso de superar dicha suma.

La Sociedad ha trabajado a lo largo del año 2021 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 Sociedad en función de sus roles y responsabilidades. En ese sentido, el mes de octubre se actualizó el Código de Ética y Gobierno Corporativo y se aprobó el Código de Gobierno Corporativo. Adicionalmente, cada una de las áreas de la Sociedad se encuentra trabajando activamente en la revisión y actualización de las políticas internas, producto del cambio de control de la Sociedad, a los efectos de que las mismas reflejen los valores y principios de la Sociedad y su grupo controlante.

La Sociedad continúa trabajando al respecto para brindar periódicamente nuevas actividades de capacitación, las que son necesarias a efectos de focalizar en la concientización en los distintos niveles de la Sociedad.

Asimismo, la Sociedad 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 Dirección 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 Sociedad 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 Sociedad cuenta con políticas internas que reafirman los lineamientos del comportamiento ético. En efecto, el Código de Ética y Gobierno Corporativo regula expresamente los principios y pautas de comportamiento en las relaciones con clientes, proveedores, accionistas e inversores, así como la relación con el sector público.

En cuanto a las transacciones entre partes relacionadas, el Directorio de acuerdo con lo establecido en la Ley de Mercado de Capitales N° 26.831, aprueba e informa tanto a la CNV bajo la modalidad de “hecho relevante” como a los mercados donde la Sociedad 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 Sociedad expone sus acuerdos con partes relacionadas en los EEFF 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 N° 26.831.

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

Adicionalmente, la Sociedad 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 Dirección de Asuntos Jurídicos y Regulatorios de la Sociedad 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 asamblearias de la compañía.

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

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

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

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

La Sociedad 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 Sociedad 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, EEFF, Memoria anual, entre otros) sino que también recoge inquietudes de clientes en general.

Con relación a los inversores, la Sociedad 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 de la Gerencia de Relaciones con Inversores, quien es la encargada de proporcionar información y contestar las consultas de potenciales inversores, analistas y accionistas.

Adicionalmente, la Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad o con personas relacionadas con la misma.

La Sociedad posee procedimientos específicos plasmados en el Código de Ética y Gobierno Corporativo, la Política de Celebración de Contratos, la Política de Mejores Prácticas Bursátiles y el Reglamento del Comité de Divulgación, aplicables al Directorio, empleados, contratistas, subcontratistas, proveedores, etc.

Por otro lado, la Sociedad 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 Sociedad donde podrán acceder a información pública y plasmar sus inquietudes y realizar las consultas que requieran a través de la Gerencia de Relaciones con Inversores, encargada de proporcionar información y contestar las consultas de potenciales inversores, analistas y accionistas.

Adicionalmente, y como se mencionó en la práctica anterior, la Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad 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.

Los Accionistas de la Sociedad son convocados a participar de las Asambleas mediante la publicación de edictos y en la Autopista de la Información Financiera de la CNV 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 N° 19.550 y la Ley de Mercado de Capitales N° 26.831. Asimismo, para más información, se encuentra habilitado el canal de relaciones con el inversor en el sitio web de la Sociedad, 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.

Para promover la participación activa con información adecuada de todos los Accionistas, el Estatuto Social de la Sociedad 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 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 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.

Sin perjuicio de ello, desde la Secretaría Corporativa, previo a cada Asamblea, se distribuye entre los asistentes los proyectos de resoluciones a adoptar a los efectos de que todos puedan efectuar sus comentarios y favorecer de esta forma la organización de cada reunión. No obstante, luego del libre debate que se produce en cada Asamblea, desde la Secretaría Corporativa se proyectan los borradores definitivos de las actas.

- 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 Sociedad, la Sociedad 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 Sociedad y promueve su participación en las Asambleas. Tal como fuera explicado en prácticas anteriores, la Sociedad facilita los medios para mantener un diálogo permanente y fluido con sus accionistas.

La Sociedad 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 2021, y en cumplimiento de las medidas de cuidado y distanciamiento establecidas por la normativa vigente y en atención a lo dispuesto por la Resolución General N° 830/2020 de la 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 sociedades que no lo tengan previsto en sus estatutos, como es el caso de la Sociedad, las Asambleas del año 2021 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 societario y el marco normativo actual, la Sociedad reformó su estatuto social para posibilitar la celebración de reuniones a distancia del Directorio, incorporando los medios tecnológicos necesarios. Dicha reforma se encuentra pendiente de aprobación por parte del ENRE, para luego poder avanzar con su inscripción ante el Registro Público.

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 Sociedad no cuenta con una Política de Distribución de Dividendos, cumple con los principios. Desde el año 2001 no se distribuyen dividendos, debido a que las ganancias se reinvirtieron, es por ello que la Sociedad 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.

