RESOLUCION Nº 671 D

ES COPIA
NORMA MARTINEZ DE OCHOA
Programa Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación

GOBERNACIÓN FOLIO 2 DPTO. NUMERACIÓN

CARTA DE SERVICIOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA PROVINCIA SALTA

AÑO 2023

Identificación del Organismo: Ministerio de Economía y Servicios Públicos

Denominación: Ente Regulador de los Servicios Públicos de la Provincia de Salta.

Responsable/s de la elaboración y gestión carta de servicios: Gerente de Gestión de Calidad y Articulación. Dr. Carmelo Russo

Oficina Central: Bartolomé Mitre Nº 1231 – Salta – C.P. 4.400 – Mail: contacto@ente.gob.ar – Tel: (0054) 0387-4213021

Delegaciones y Oficinas Ente: para consultar dirección, e mail y teléfono ingresar a www.ente.gob.ar ó https://ente.gob.ar/contacto/

Convenios Municipales, Concejo Deliberante y Fundaciones: A través de la firma de convenios con diferentes municipios y organizaciones, logramos acercar la atención del ente a más puntos de la Provincia. Para consultar listado ingresar a www.ente.gob.ar ó https://ente.gob.ar/contacto/

Contacto:

- Línea Gratuita: 0800-4447400
- Web: https://ente.gob.ar/
- Telegram / Whatsapp: (0054) 387-6347400
- Correo electrónico: contacto@ente.gob.ar
- Twitter: @entesalta
- Facebook: ente Salta
- Instagram: @ente.salta
- YouTube: @EnteSalta
- TikTok: ente.salta

RESOLUCION Nº 671 D

ES COPIA
NORMA MARTINEZ DE ECHOA
Programa Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación

GOBERNACIÓN FOLIO 3 DPTO. NUMERACIÓN

Horarios de Atención al ciudadano: Lunes a viernes de 08:00 a 14:00 horas y Call Center de 08:00 a 20:00 hs. Días hábiles.

Fines del Organismo:

El Ente Regulador de los Servicios Públicos controla, fiscaliza y regula los servicios de distribución de energía eléctrica, de agua potable y servicios de desagües cloacales de la jurisdicción Provincial con facultades para actuar como un tribunal administrativo de los servicios públicos en la relación con los Usuarios, Prestadoras y dictar Reglamentos en la materia.

Catálogo de prestaciones:

- Control para que los servicios se presten con los niveles de calidad exigibles, protección del medio ambiente y de los recursos naturales y con arreglo a tarifas debidamente aprobadas.
- Disposición de la extensión de servicios en los lugares donde éstos no existan, con niveles de calidad.
- Protección del interés de los usuarios y determinación de tarifas justas y razonables orientadas al establecimiento y mantenimiento de equilibrio entre las necesidades económicas y financieras de los prestadores.
- Control y regulación para la expansión y conservación de los servicios con niveles de calidad permanentes y el acceso de los usuarios a caca uno de los servicios.
- Control y regulación para que las prestaciones se realicen conforme a los caracteres de regularidad, uniformidad, generalidad y obligatoriedad y a las estipulaciones contractuales.
- Ejercicio del poder de policía referido al servicio, incluido el necesario para evitar la agresión al medio ambiente y a los recursos naturales por medio de los efluentes industriales vertidos al sistema cloacal, todo ello con arreglo al ordenamiento general, dictando los reglamentos que fueren menester, ejercitando el control del cumplimiento de los mismos y sancionando su incumplimiento.
- Aplicación y fiscalización de la ejecución de las normas legales y reglamentarias o regulatorias de los servicios públicos de jurisdicción provincial, ejercitando el poder de policía del servicio.
- Promulgación de los reglamentos necesarios para asegurar el cumplimiento de los servicios de calidad, eficiencia, salubridad, continuidad y seguridad de las prestaciones propias de los mismos, con especial referencia a la protección del medio ambiente y de los recursos naturales; la medición y facturación de los

ES COPIA
NORMA MARTINEZ DE OCHOA
Programa Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación

GOBERNACIÓN
FOLIO
4
DPTO. NUMERACIÓN

consumos y el control y uso de medidores; las interrupciones y restablecimiento de servicios, el acceso a los inmuebles de los usuarios.

- Reglamentación de los requerimientos de ubicación geográfica, edificios y tecnológicos de las instalaciones de las prestadoras.
- Protección del derecho de los usuarios a tratamientos equitativos, dignos, no discriminatorios y ajustados al ordenamiento y por la participación de los mismos en la prestación del servicio.
- Promulgación de los reglamentos de servicios a que deberán ajustarse las licenciatarias y concesionarias prestadoras.
- Promulgación de los reglamentos referidos a la expansión de los servicios a cargo de las licenciatarias y concesionarias.
- Promulgación del reglamento de usuarios que contendrá la enunciación de los derechos de éstos y las vías y procedimientos para su defensa.
- Aprobación de los cuadros tarifarios y sus modificaciones, que percibirán las licenciatarias, previa publicación en el Boletín Oficial de la Provincia y controla el cumplimiento de tales cuadros tarifarios.
- Desarrollo de auditorías y demás técnicas de control para determinar la observancia de las pautas tarifarias y, en especial, la razonabilidad de los costos operativos, y de las inversiones.
- Organización del régimen de audiencias públicas previsto en la ley.
- Resolución de los reclamos que se formulen, especialmente por parte de los usuarios y los terceros que tuvieren relación directa con la prestación del servicio. aplicando las sanciones que correspondieren.
- Ejercitación de las potestades Ablatorias que fueren menester para la buena marcha de los servicios.
- Disposición de lo necesario para asegurar la continuidad, regularidad, un formidad, generalidad y obligatoriedad de los servicios.
- Celebración de acuerdos judiciales o extrajudiciales y transacciones.
- Ejercitación de las competencias otorgadas expresa o implícitamente por la Ley 6835 de su creación.
- Celebración de todos los actos necesarios o convenientes para el ejercicio de las potestades de las que se encuentra investida el Ente, a los fines del más adecuado cumplimiento de sus fundones y la observancia de las leyes y reglamentos."

Participación ciudadana: Se realiza a través de la conformación del Consejo de Usuarios https://ente.gob.ar/consejo-de-usuarios/ y mediante audiencias públicas

ES COPIA
NORMA MARTINEZ DE OCHOA
Programa Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación

GOBERNACION
FOLIO
5
DPTO. NUMERACION

para modificaciones de tarifas, cargos o servicios, controversias por expansión del servicio.

- Por intervención sobre proyectos de normas reglamentarias de importancia que proponga el EnReSP en el boletín oficial.
- Por audiencias conciliatorias, gestión procedimentada, para propiciar acuerdos entre Usuarios con las Prestadoras.
- Por medio del sistema de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, gestión procedimentada, para interpretar la voz del ciudadano y también por medio del libro de quejas de las prestadoras en las cuales se realiza el seguimiento al 100 %.
- Por visitas institucionales para asesoramiento a temas inherentes a la gestión del organismo.
- Por cursos y talleres para usuarios responsables y participativos en los diferentes medios educativos, barrios, localidades del interior provincial y otras organizaciones.
- Línea 0800-4447400 – telegram / whatsapp : (0054) 387-6347400.
- Por Delegaciones zonificadas para contacto directo con usuarios del interior provincial.
- Por Convenios Municipales, para asesoramiento al usuario y trámites de postulaciones de subsidios
- Por sitio web de contacto con el Usuario: https://ente.gob.ar/
- Por redes sociales Facebook, Twitter, Instagram, You Tube
- Por Mesa de Entradas del ENRESP.
- Por Encuestas de sondeo y opinión.

Referencia normativa:

Ley Nº 6835, modificatorias y complementarias.

Sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones: con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados en este Organismo se encuentra a disposición del ciudadano los siguientes canales de comunicación: página web: https //ente.gob.ar, línea gratuita 0800-4447400, whatsapp : (0054) 387-6347400, redes sociales.

El Ente Regulador recibirá la opinión del Usuario a través de los canales mencionados, donde deberán detallarse los siguientes datos: nombre y apellido, número de NIS o de Usuario, dirección, correo electrónico o teléfono para responderle en un plazo de 72 horas.

Compromisos de calidad:

ES COPIA
NORMA MARTINEZ DE OCHOA
Programa Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación

GOBERNACION
FOLIO
6
DPTO. NUMERACION

A fin de optimizar y aumentar los niveles de calidad en los servicios del Ente Regulador se gestionan todas las actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización sobre la base de un Sistema de Gestión de Calidad Certificado bajo ISO 9001:2015.

Criterios para la actualización de los compromisos de calidad:

El propio Sistema de Gestión de Calidad implementado y certificado bajo norma ISO 9001 establece el criterio de mejora continua y pensamiento basado en el riesgo como herramienta preventiva de los procesos, implicando todas las actividades recurrentes para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos tanto normativos como de los usuarios.

Catálogo de los derechos del ciudadano. La ley 6835 de creación del Enresp (cap. VII) dicta que los Usuarios tienen derechos a:

- La prestación de los servicios públicos en los lugares donde estuviese establecido.
- A que el servicio se preste en condiciones que protejan su salud y a recibir un trato digno y equitativo.
- A prestaciones eficientes que garanticen la continuidad, regularidad, calidad, cantidad y generalidad del servicio.
- A recibir información adecuada y veraz.
- A constituir asociaciones de Usuarios a los fines previstos en las leyes N° 6835 y 24240.
- A ser adecuadamente informado acerca de las características y modalidades de los servicios, de la composición de las tarifas, de las interrupciones programadas de los mismos, con la indicación de su duración estimada.
- A solicitar que el Ente pida informes a las prestadoras acerca de los planes de expansión de los servicios.
- Asociarse y constituir sub licenciatarias a los fines de una mejor prestación de los servicios en las condiciones dispuestas por las reglamentaciones pertinentes.
- A establecer tarifas justas y razonables determinadas de acuerdo a las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias
- A la provisión de agua potable y/o desagües cloacales dentro del área servida.

ES COPIA
NORMA MARTINEZ DE ACHOA
Programa Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación

GOBERNACIÓN
FOLIO
7
DPTO. NUMERACIÓN

- A reclamar ante el prestador por deficiencias en los servicios y obtener del mismo una respuesta completa y fundada con la solución inmediata a las deficiencias en el marco de los reglamentos procedimentales de reclamos.

- A recurrir ante el Ente Regulador cuando los prestadores no hubieran solucionado correctamente el reclamo pertinente.

- A ser informado con antelación y a través de los medios de comunicación masiva, de los cortes de servicios programados por razones operativas.

- A reclamar ante el prestador y el Ente Regulador por la falta de cumplimiento de los planes de expansión y metas fijados.

- A exigir al prestador que haga conocer los regímenes tarifarios y de facturación aprobados con la debida antelación y adecuada publicidad.

- A reclamar ante el prestador y el Ente Regulador cuando se produjeren alteraciones en las facturas que no coincidan con el régimen tarifario aprobado.

- A recibir las facturas con la debida antelación a su vencimiento.

- A denunciar ante el Ente Regulador cualquier irregularidad, incumplimiento u omisión por parte del prestador del servicio.

- A asociarse para trabajar en la extensión del servicio y su mejoramiento con arreglo a este marco y previa autorización del Ente Regulador.

- A ser resarcido en caso de sufrir daños en su propiedad por la impericia, negligencia y/u omisión del prestador y/o por deficiencias en la calidad técnica del servicio, salvo casos de fuerza mayor.

- A exigir la prestación del servicio eléctrico en las zonas servidas del área concesionada-con los niveles de calidad establecidos.

- A ser informados con suficiente detalle sobre los servicios que les son prestados, su sistema de medición y facturación, a los efectos de poder ejercer sus derechos como Usuarios.

Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE SERVICIOS PUBLICOS