

Gobernación

Dpto. Númer Gral de Leyes y Decretos

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

SALTA 29 MAR 2021

RINAR DE TORRES  
Programa Leyes y Decretos  
Secretaría Gral. de la Gobernación

Ministerio de Economía  
y Servicios Públicos  
Provincia de Salta

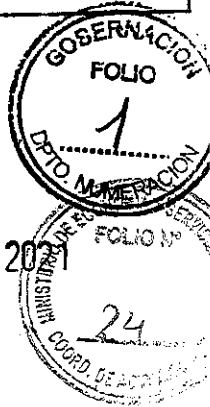
"2021 Año del Bicentenario del Paso a la Inmortalidad  
del Héroe Nacional General Martín Miguel de Güemes"

ES COPIA FIEL

M. Jone  
MERCEDES B. YPOBRE  
JEFA DE PROC. AUTENTICACIÓN Y COMUNICACIONES  
COORDINACIÓN DE ACTUACIONES  
Min. de Economía y Servicios Públicos

SALTA,

29 MAR 2021



# RESOLUCIÓN DELEGADA N° 150 D

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y SERVICIOS PÚBLICOS

Expediente N° 0090267-51433/2021-2

**VISTO** el proyecto de la Carta de Servicios formulada por el Ente Regulador de los Servicios Públicos de la Provincia de Salta, dependiente del Ministerio de Economía Y Servicios Públicos, conforme a las disposiciones del Decreto N° 3062/99 y Resolución N° 300D/07 de la Secretaría General de la Gobernación; y

### CONSIDERANDO:

Que el mismo cumple con las previsiones de los artículos 3° y 4° del decreto citado, expresando la naturaleza, contenido, características y formas de proveer las prestaciones y servicios; la determinación de los niveles de calidad en dicha provisión; los mecanismos de consulta a los ciudadanos y las previsiones para la evaluación del cumplimiento de la carta, y los procedimientos establecidos en la Resolución Delegada antes indicada;

Que se ha seguido el procedimiento establecido en los artículos 5° y 6° del mencionado Decreto y su Resolución reglamentaria, habiendo dictaminado favorablemente la Oficina de Calidad de los Servicios;

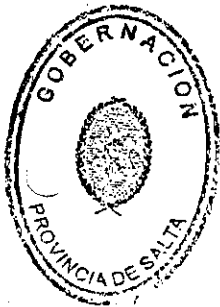
Por ello, y conforme a las atribuciones establecidas en el artículo 6° inciso 1° del Decreto N° 3062/99;

**EL MINISTRO DE ECONOMÍA Y SERVICIOS PÚBLICOS**

### RESUELVE:

**ARTÍCULO 1°.** - Aprobar el texto de la Carta de Servicios del "Ente Regulador de los Servicios Públicos de la Provincia de Salta", que como Anexo I forma parte de la presente.-

**ARTÍCULO 2°.** - Comunicar, remitir copia auténtica a la Oficina de Calidad de los Servicios para su registro, publicar en el Boletín Oficial, y archivar.-



Cr. Roberto Antonio Dió Ashur  
MINISTRO DE ECONOMÍA Y  
SERVICIOS PÚBLICOS

RESOLUCION Nº 150 D

ES COPIA

RINA R. DE TORRES  
Programa Leyes Y Decretos  
Secretaría Gral de la Gobernación



## CARTA DE SERVICIOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA PROVINCIA SALTA

AÑO 2021

**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@entereguladorsalta.gov.ar](mailto:contacto@entereguladorsalta.gov.ar) – Tel: 0387-4213021

**Delegaciones, Dirección, C.P., e-mail y Teléfono:**

DELEGACIONES				
Tartagal	Paraguay 21	4560	<a href="mailto:enresptartagal@entereguladorsalta.gov.ar">enresptartagal@entereguladorsalta.gov.ar</a>	03873-422-922
Orán	Sarmiento Nº 298	4530	<a href="mailto:enresporan@entereguladorsalta.gov.ar">enresporan@entereguladorsalta.gov.ar</a>	03878-424-339
Rosario de la Frontera y Metán	Belgrano Nº 476 (Rosario) Alem Oeste 56 Terminal de Ómnibus Local Nº 5 (Metán)	4190	<a href="mailto:enresrosario@entereguladorsalta.gov.ar">enresrosario@entereguladorsalta.gov.ar</a>	03876-483-782

## Convenios Municipales:

MUNICIPALIDAD	CONTACTOS	TELEFONOS	DIRECCION
AGUARAY	ROJAS JAVIER- MARÍA SALAS- RAQUEL- CHAPARRO -MUNICIPIO- OFICINA ENRESP-	387 360-5915- 03873-460-796/ 064 03873- 460744	AV. SAN FRANCISCO S/N
ANGASTACO	FABIAN HERRERA	3872 18-1439	MANUEL J. CASTILLA S/NUMERO ANGASTACO CP 4427
ANIMANÁ	MARIA FATIMA RODRIGUEZ-	3868 48-0028	CALLE BENITO QUINQUELA MARTÍN S/N CÓDIGO POSTAL 4427
APOLINARIO SARAVIA	ALEJANDRO SANCHEZ-	387 766-6575	PJE. PEYROTTI 50 APOLINARIO SARAVIA CP 4449
CACHI	PERSONAL A CARGO SERGIO BENITO RIOS	3874180949	SOBRE CALLE RUIZ S/N ENTRE AV. GÜEMES

RESOLUCION Nº **150 D**

**ES COPIA**

RINA R. DE TORRES  
Programa, Leyes Y Decretos  
Secretaría Gral. de la Gobernación

GOBERNACION  
FOLIO  
**3**  
DPTO. MISIONES  
MINISTERIO DE ECONOMIA Y SERVICIOS PUBLICOS  
FOLIO Nº  
**25**  
COORDINACION DE ACTUACIONES

CAFAYATE	ALEJANDRA GALARCE - ANALÍA- HEBER SULCA-	3868 45-7042 3868 45-6168 3868 48-0006	EN EL NIDO DEL PARQUE DE LA FAMILIA- CAFAYATE CP 4427
CAMPO QUIJANO	POR CAMPO QUIJANO ABRACAITE AURORA ISABEL- POR LA SILLETA CAROLA POSSE - YAMILA GUEVARA SALOMON-	3875014195- 3875401749-	25 DE MAYO 499 QUIJANO- LA SILLETA ISLAS AVELINO ARAOZ
CERRILLOS	CRISTIAN NAHUEL SOSA - SERGIO RIOS-	387 449-7569 387582-1651	PRESBITERO EGIDIO BONATO 245
CONCEJO DELIBERANTE SALTA	NATALÍ RÍOS-	4233680 INTERNO 153	AVDA. DEL LÍBANO 990
EL QUEBRACHAL	XIOMARA GANICA	3877535960	AV. SAN MARTÍN S/N- Y ALBERDI
EL TALA	FORENCIA BORGES	S/N	PENDIENTE
EMBARCACIÓN	DANIEL GARNICA-	3878 632216-	ENTRE RIOS ESQUINA JUN D. PERON (TERMINAL OMNIBUS)
FUNDACION VICUÑITA	VANESA PUCA- PEDRO DE LOS RIOS, PRESIDENTE	3874855980	BELGRANO S/N
GUACHIPAS- FUNDACIÓN CARLOS IBARRA	MARIO ESCALANTE- MARIORAF AELESCALANTE 0204@HOTMAIL.COM	3874748848	FUNDACIÓN CARLOS IBARRA- GRAL ARENALES 1- GUACHIPAS
GÜEMES	MIGUEL ZERPA- GABRIEL PEREZ	3874 59-1792	ALBERDI 483
IRUYA	CRUZ CELSO JOAQUÍN	S/N	MUNICIPALIDAD DE IRUYA BELGRANO N°0
ISLA DE CAÑAS	VEGA JUAN CARLOS	387 521-6120	LÓN CIC. FRENTE PLAZA PRINCIPAL.
JVG	JAUREGUI MARIELA- LEDESMA ARMELLA MELINA BELEN CACERES LUIS ALBERTO DNI 31370656- OSCAR GENARO SARAVIA- SECRETARIO DE GOBIERNO	03877 15541484- MELYLEDESESMA1 3@GMAIL.COM- 3877449757-	AV. GÜEMES 101
LA MERCED	MARISOL DE LOS ANGELES CASTILLOS RIOS	3876005545	LA MERCED: HIPÓLITO IRIGOYEN 875-SAN USTÍN: CALLE MARTINE SARAVIA S/N
LA POMA	MUNICIPALIDAD- NAZARENO RODRIGUEZ- EMANUEL REYNAGA-	3875562366- 3875205603- ALEJANDROEMANU EL220@GMAIL.COM	CASEROS 1584- LA POMA

## RESOLUCION Nº 150 D

ES COPIA

RINA DE TORRES  
Programa Leyes y Decretos  
Secretaría Gral de la Gobernación

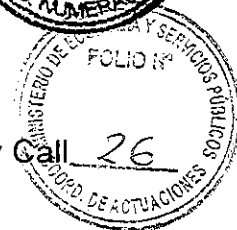
LAS LAJITAS	GRISELDA DEL CARMEN PEÑALOZA DNI 23228801. DOMÍNGUEZ GUILLERMO IVÁN ATENCIÓN DE 8:00 A 13:00 DNI:34722992	S/N	OFICINA DE EMPLEO- CALLE CÓRDOBA S/N (AL LADO DE LA FISCALÍA)
LOS TOLDOS	INTENDENTE VIRGILIO ZOÍLO MENDOZA	S/N	
METAN	DÉBORA VILLAFANE- ANTONELA PULLITA	03876-425091	ALEM OESTE 56 TERMINAL DE ÓMNI BUS LOCAL Nº 5- A4440
MOLINOS	YAMILA GUAYMAS	3874 81-3324	MUNICIPALIDAD DE MOLINOS, CALLE MIENTO ESQUINA SAN MARTIN CP 4419.
MOSCONI	DANIELA ELIZABETH VECCHIO - LOZA CARLOS DANIEL - DNI 33.567.957	3873 43-5819-	AV. 13 DE DICIEMBRE Y GABRIEL PULÓ- CP A4550
PAYOGASTA	PABLO RAFAEL BETTI-	3875750206	SAN MARTÍN S/N PAYOGASTA CP 4418
PICHANAL	CLAUDIA MARTINEZ	387 843-8539	RIVADAVIA 464- CP 4534
RIVADAVIA BANDA NORTE	OMAR MAXIMILIANO DIAZ-	3878540440	SAN MARTIN ESQUINA BELGRANO- LOCALIDAD DE CNEL JUAN SOLA
RIVADAVIA BANDA SUR	INTENDENTE LEOPOLDO CUENCA	3874 02-2356	CALLE MARTÍN DÍAZ S/N RIVADAVIA B. SUR
ROSARIO DE LERMA	MARTÍNEZ MICAELA-	387 605-4323 - TEL MUNICIPIO 493- 1856 - 493.1515 - 493.2008	AV. CECILIO RODRIGUEZ Nº7
SAN ANTONIO DE LOS COBRES	DANIEL CALPANCHAY	3874401991	GRAL BELGRANO Nº 1
SAN CARLOS	ANALÍA - ALEJANDRA GALARCE	3868 45-6168-	CALLE BELGRANO ESQUINA GÜMES SIN NÚMERO
SANTA VICTORIA OESTE	INTENDENTE VICTOR QUISPE-		CALLE 20 DE FEBRERO S/N- STA VICTORIA O.
SANTA VICTORIA ESTE	INTENDENTE ROJELIO NERÓN	3873 21-8454	CALLE SALTA S/N- STA VICTORIA E.
SECLANTAS	MUNICIPALIDAD- A CARGO: NENE PEREZ - BELEN MAITA-	38768498010- 3874139065- 3875767215-	ABRAHAM CORNEJO S/N SECLANTAS
TARTAGAL	INTENDENTE MARIO MIMESI	S/N	SAN MARTIN 354- TARTAGAL

Línea Gratuita: 0800-4447400 - Web: [www.entereguladorsalta.gov.ar](http://www.entereguladorsalta.gov.ar) -  
Telegram / Whatsapp: 387-6347400  
Correo electrónico: [contacto@entereguladorsalta.gov.ar](mailto:contacto@entereguladorsalta.gov.ar) - Twitter:  
@enrespsalta - Facebook: Enresp Provincia de Salta - Instagram:  
@enrespsalta - YouTube: Ente Regualdor Salta

RESOLUCION Nº 150 D

ES COPIA

RINA R. DE TORRES  
Programa Leyes Y Decretos  
Secretaría Gral. de la Gobernación



**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 cada 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 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

RESOLUCION Nº 150 D

ES COPIA

RINA R. DE TORRES  
Programa Leyes y Decretos  
Secretaría Gral. de la Gobernación



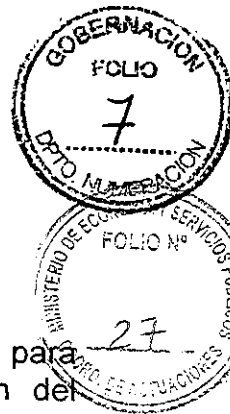
consumos y el control y uso de medidores; las interrupciones y restablecimiento de servicios, el acceso a los inmuebles de los usuarios.

- 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 al 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, uniformidad, 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.”

RESOLUCION Nº 150 D

ES COPIA

RINAR DE TORRES  
Programa Leyes Y Decretos  
Secretaría Gral de la Gobernación



**Participación ciudadana:** Se realiza a través de audiencias públicas para modificaciones de tarifas, cargos o servicios, controversias por expansión del servicio.

- Por intervención sobre proyectos de normas reglamentarias de importancia que propongan 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 387-6347400
- Por Delegaciones zonificadas para contacto directo con usuarios del interior provincial.
- Por Convenios Municipales, para asesoramiento al usuario y tramite postulaciones de subsidios
- Por sitio web de contacto con el Usuario: [www.entereguladosalta.gob.ar](http://www.entereguladosalta.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 y 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: [entereguladosalta.gob.ar](http://entereguladosalta.gob.ar) línea gratuita 0800-4447400, whatsapp 387-6347400, redes sociales.

RESOLUCION Nº 150 D

ES COPIA

RINA R. DE TORRES  
Programa Leyes Y Decretos  
Secretaría Gral. de la Gobernación



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:**

A fin de optimizar y aumentar los niveles de calidad en los servicios del Ente Regulador se gestionarán 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 6.835 de creación del Enresp (cap. VII) dicta que los Usuarios tienen derechos a:

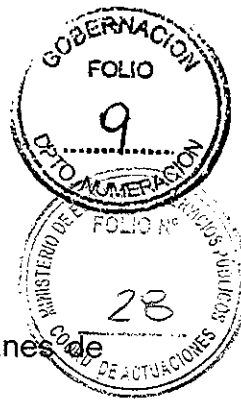
- La prestación de los servicios públicos en los lugares donde estuviere establecido.
- A que el servicio se preste en condiciones que protejan su salud y a recibir un trato digno y equitativo.
- A ofrecer prestaciones eficientes que garanticen la continuidad, regularidad, calidad, cantidad y generalidad 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.



# RESOLUCION N° 150 D

ES COPIA

RINA R. DE TORRES  
Programa Leyes Y Decretos  
Secretaría Gral. de la Gobernación



- A solicitar que el Ente pida informes a las prestadoras acerca de los planes de expansión de los servicios.
- A asociarse y constituir sublicenciatarias 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.
- 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 produjeran 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.


RESOLUCION Nº **150 D**

ES COPIA



RINA R. DE TORRES  
Programa Leyes y Decretos  
Secretaría Gral de la Gobernación

- 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 LOS SERVICIOS PÚBLICOS