Memoria Anual Año 2023

Prologo

En cumplimiento a la obligación legal que le cabe a este organismo de presentar en cada período de gestión un documento que contemple sus principales acciones, compartimos con ustedes esta "Memoria Anual 2022" con la firme convicción de haber actuado a la altura de los desafíos y complejidades que inciden en la prestación de los servicios públicos domiciliarios que se encuentran bajo nuestro ámbito de regulación y control.

Nos enorgullece haber concluido el 2022 con un reconocimiento externo de importancia, que certifica que el camino trazado de actuación se adecúa a parámetros objetivos de calidad. Tuvimos el honor de alcanzar el máximo reconocimiento de la Medalla de Oro del Premio Nacional a la Calidad, fortaleciendo acciones de mejora continua con los máximos estándares del modelo de calidad estatal 2022 y las buenas prácticas de atención al usuario, control y regulación, modernizando y digitalizando su gestión por procesos, con un marcado compromiso con la sociedad; distinción que conlleva la enorme responsabilidad de seguir honrando cada día nuestro trabajo para cumplir con el cometido institucional que le da vida al Ente Regulador de los Servicios Públicos, en su doble carácter de "guardián de los servicios públicos" y "defensor de los derechos constitucionales de los usuarios", siempre actuando desde una mirada social y solidaria.

A continuación, compartimos lo actuado por el Ente Regulador de los Servicios Públicos durante el año 2022, a modo de rendición de cuentas y conforme debiera ser un imperativo republicano de todo organismo estatal en un Estado Democrático de Derecho.

Dr. Carlos Humberto Saravia
Presidente del Directorio

“Nos enfocamos en la protección de los usuarios”

Tabla de Contenidos

Sobre Nosotros	4
Organización Interna	6
Recursos Humanos	8
Delegaciones del Inerior	13
Convenios Municipales	18
Comunicación y Prensa	24
Administración y Finanzas	26
Subsidios	37
Mejora Continua y Actualizaciones	44
Energía Eléctrica	48
Mercado Disperso	69
Acciones Regulatorias	75
Agua y Saneamiento	86
Control, Regulación y Fiscalización	104
Calidad y Articulación	135

Sobre Nosotros

La Ley N° 6835 de Creación del Ente Regulador de los Servicios Públicos, establece en su artículo 10 inciso p): Son Funciones del Directorio confeccionar anualmente su memoria y balance e informar anualmente al Poder Ejecutivo y a la Legislatura de la Provincia sobre la marcha de los servicios públicos de jurisdicción provincial, sugiriendo las modificaciones que fueren menester introducir para una mejor prestación de los mismos, o la protección del interés público debiendo publicar tales informes.

En ese orden, la obligación de rendir cuentas deviene del compromiso del ENRESP de tener que responder por sus decisiones y actividades a los intereses que ejercen el control de la sociedad y a cada usuario, así como a otras autoridades y, más ampliamente, a cualquier otra parte interesada pertinente, en un marco de transparencia y apertura de la información de una manera clara, precisa, oportuna y completa.

Nuestras Potestades

Reglamentarias

Dictar normas de carácter general, jurisdiccionales, resolver las controversias entre usuario y concesionarios.

Sancionatorias

Aplicar sanciones previstas por el marco normativo vigente.

Tarifarias

Analizar, revisar y fijar tarifas justas y razonables.

Ablatorias

Expropiatorias y de restricciones y limitaciones a la propiedad.

Implícitas

Nuestros Objetivos

- Consolidar un Ente de Calidad
- Optimizar un Ente más moderno
- Lograr un Ente más accesible
- Impulsar un Ente más cercano
- Impulsar un desarrollo social incluyente
- Ser un Ente inclusivo

Cada desafío es una oportunidad para mejorar.

Organización Interna

El Ente Regulador de los Servicios Públicos está dirigido y administrado por un Directorio, formado por 1 presidente y 3 directores, designados por el Poder Ejecutivo. Los miembros del Directorio durarán 6 años en sus cargos, pudiendo ser nuevamente designados sin limitación en el número de veces y su remuneración será fijada por el Poder Ejecutivo.

Conformación del Directorio año 2023

Presidente del Ente Regulador de los Servicios Públicos
Dr. Carlos Humberto Saravia
Decreto N° 123/19

Director del Ente Regulador de los Servicios Públicos
Lic. Mariano San Millán
Decreto N° 1102/21

Vicepresidente del Ente Regulador de los Servicios Públicos
Dr. Jerónimo López Fleming
Decreto N° 45/20

Directora del Ente Regulador de los Servicios Públicos
Dra. Claudia Silvina Vargas
Decreto N° 16/23

#Presentes

Área de Recursos Humanos

El área de Recursos Humanos proporciona una visión general de la estructura, las políticas y los logros relacionados con el capital humano del Ente Regulador, durante el año 2.023:

Misión

El Área de Recursos Humanos es un pilar fundamental en el desarrollo y funcionamiento eficiente del Ente Regulador. Tiene a su cargo la gestión del talento humano, promover un clima laboral favorable y garantizar el cumplimiento de las políticas y normativas laborales. El equipo de Recursos Humanos trabaja incansablemente, para apoyar el crecimiento individual y colectivo de los empleados del Ente Regulador, buscando corresponder sus esfuerzos con los objetivos estratégicos del Organismo.

Valores

El compromiso del Área está direccionado a gestionar el capital humano, promoviendo un ambiente laboral inclusivo, equitativo, justo, transparente, responsable e innovador. Estos valores fundamentales, se alinean a los del Organismo.

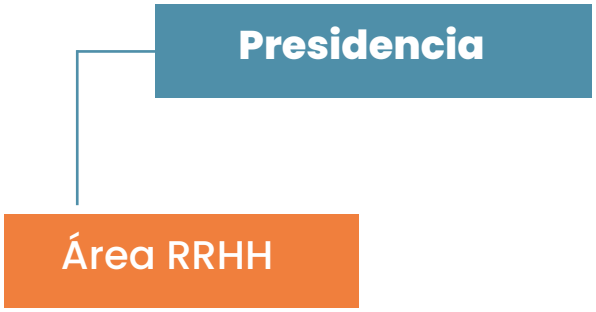
Participación de área en reconocimientos organizacionales

- Premio Nacional a la Calidad 2.022
- Premio Nacional a la Calidad 2.023
- Plan de Calidad Provincial 2020 - 2023

Funciones y Responsabilidades

Desde el Área de RRHH se trabaja estrechamente con todas las áreas y niveles del Organismo a fin de dirigir, coordinar actividades y promover el acatamiento a las políticas y prácticas del Ente Regulador. Siempre, bregando por generar buenas relaciones laborales, y con el propósito de promover una cultura de respeto, transparencia y desarrollo profesional.

Organigrama de Área



- Jefe de Área
- Asistente Técnico
- Asistentes Administativos

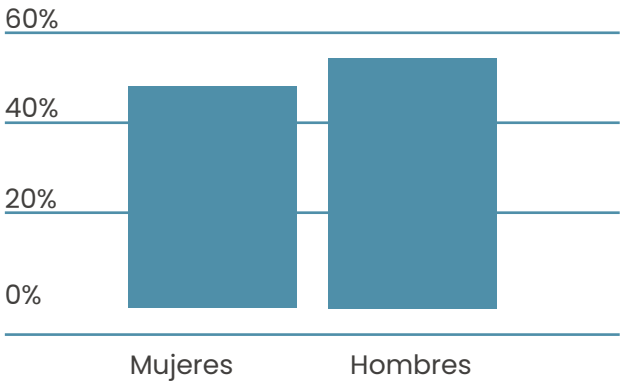
Tareas abordadas en 2023

- Administración, coordinación y gestión del personal.
- Control del ausentismo y puntualidad.
- Seguimiento por Licencias, Justificaciones y Franquicias.
- Reclutamiento de personal.
- Análisis de puestos y gestión de empleo.
- Gestión de la desvinculación del personal.
- Administración del rendimiento.
- Tratamiento de compensación retributiva y no retributiva.
- Generación y gestión del Plan de Beneficios.
- Tratamiento del Clima y satisfacción laboral.
- Gestión del desarrollo, formación y crecimiento profesional.
- Implementación de los procesos desarrollados en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.
- Participación activa en las instancias evaluativas del Premio Nacional a la Calidad.
- Gestión de situaciones de salud ante la empresa de medicina laboral.
- Diligenciamiento para la prevención de riesgos laborales y accidentes.
- Gestión de convenios de Pasantía y/o Prácticas Profesionales con entidades educativas.
- Optimización de la fuerza laboral mediante procesos motivacionales.
- Participación en cuestiones inherentes al Gremio APOC.

133 Empleados

Las responsabilidades mencionadas se aplican a un plantel conformado por 133 personas que responden a una distribución orgánica piramidal, constituida por una Presidencia encabezando un Directorio; una Secretaría General, Gerencias, Jefaturas de Área y Delegaciones, además de asistentes profesionales, técnicos y administrativos, que conforman el equipo del Ente Regulador.
Esta estructura organizativa fue aprobada por Resolución Nº 594/2020, junto a las misiones y funciones de cada puesto. Actualmente, este esquema de organización, se encuentra en un proceso de revisión, en pos de la mejora continua.

Composición por género



El equipo del Ente Regulador cuenta con un total de 63 mujeres y 70 hombres.

Este análisis permite ver la gestión del organismo en lo que respecta a la equidad de género, la que permite brindar a las mujeres y a los hombres las mismas oportunidades, condiciones, y formas de trato, sin dejar a un lado las particularidades de cada uno(a) de ellos (as) que permitan y garanticen el acceso a los derechos que tienen como ciudadanos(as).

Herramientas de soporte y control del Área de Recursos Humanos

- Sistema de identificación y reconocimiento dactilar.
- Soporte de datos instrumentado en base al Decreto Provincial N° 4118/97, sobre Licencias, Justificaciones y Franquicias, en conjunto con la Resolución Ente Regulador N° 1401/10 y sus modificatorias.
- Sistema de Administración de Recursos Humanos de la provincia.
- Sistema Interno ABM de administración del personal.
- Sistema interno de Administración y Gestión.

Tecnología y Digitalización

La pandemia aceleró la adopción de tecnologías digitales, desde herramientas de colaboración remota hasta soluciones de gestión de recursos humanos, basadas en la nube. Estas tecnologías mejoraron los procesos y las prácticas del Área, facilitaron la comunicación interna, a la vez que brindaron una oportunidad para repensar la flexibilidad, el bienestar, y el desarrollo del personal.

Al respecto, se menciona como ejemplo, la implementación del Sistema de Administración General (SAG) del Ente Regulador, diseñado con el fin de optimizar la dinámica de trabajo diario, a través de la digitalización y la virtualidad. El objetivo que se persigue, es el de garantizar una rápida y eficaz respuesta a las necesidades y consultas de los usuarios.

Evaluación de Desempeño

Este procedimiento tiene el propósito de proporcionar retroalimentación al empleado respecto a su rendimiento, comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos individuales, proponer nuevos objetivos y descubrir necesidades de capacitación.

La evaluación, seguimiento y retroalimentación de competencias laborales son fundamentales para identificar y aprovechar las oportunidades de mejora individual, como el fortalecimiento del equipo de trabajo, todo ello en busca de profesionalizar al personal en su desempeño a fin de dar una respuesta eficiente al usuario y permitir el crecimiento personal de los agentes.

Clima Laboral

Dado el carácter colectivo del Clima Laboral organizacional, desde el Área se recurre anualmente, a la Encuesta de Clima como herramienta para apreciar cómo las condiciones objetivas en el Ente Regulador son filtradas por la percepción del personal, condicionando su motivación y rendimiento.

Relaciones Institucionales que benefician el trabajo del Área

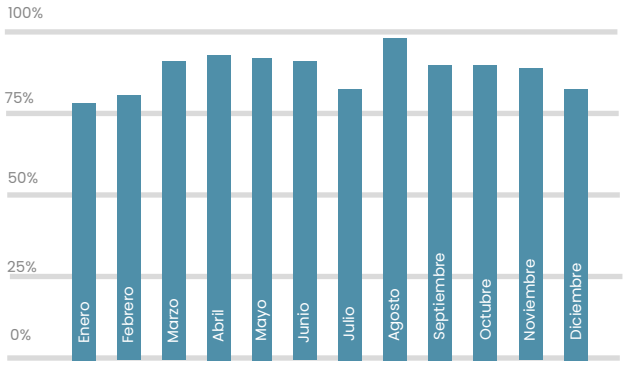
Al establecer relaciones sólidas y colaborativas con otros organismos públicos, se maximizó el impacto de proyectos, se compartieron recursos y conocimientos, y se trabajó hacia objetivos comunes en beneficio del personal, redundando en beneficio de la comunidad. Un ejemplo, es la intervención del Observatorio de Violencia Contra las Mujeres (OVCM), a través de quien se impulsó la capacitación sobre Ley Micaela y se generó el "Protocolo de Actuación, Prevención y Abordaje de casos de Violencia y Acoso". En este marco, se creó la "Comisión de Trabajo de Violencia y Acoso Laboral" para el Ente Regulador.

Incluso, se integró el Gabinete para la Transversalización de las Perspectivas de Género en las Políticas Públicas de la Provincia.

Estadísticas y Métricas

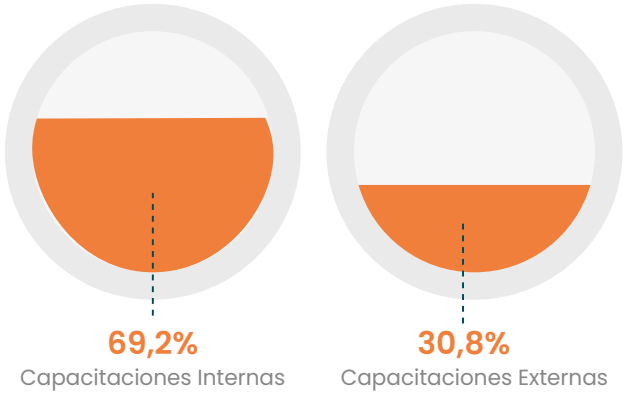
Datos relevantes sobre la fuerza laboral del Organismo, período 2.023

Presencialidad

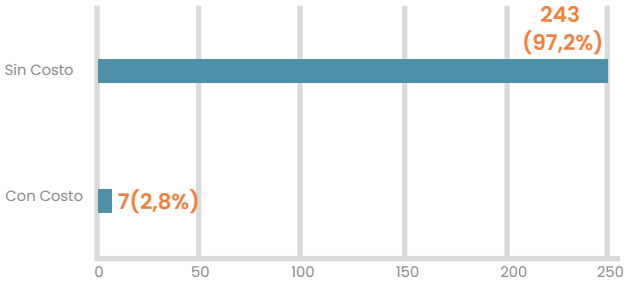


Del gráfico, se observa que la presencialidad en el organismo, durante todo el año 2.023 es igual o superior al 75%, lo cual garantiza el desarrollo de las actividades programadas casi en su plenitud.

Formación



En relación a la Capacitación Anual, se registraron con gestión en el Área, un total 250 participaciones, sobre un total de 42 temáticas diferentes, donde se priorizó el dictado de capacitaciones internas, con el fin de incentivar al personal a su desarrollo continuo y colaborar con la reducción presupuestaria organizacional.



Referencias Normativas del Área de RRHH

Desde el Área se promueve que el personal actúe siempre conforme a la legislación vigente, desempeñando sus funciones de acuerdo con las políticas de calidad, disposiciones internas, normativas específicas y procedimientos que rigen la actividad del Organismo.

- Ley de Creación del Ente Regulador de Servicios Públicos N° 6835.
- Decreto Provincial N° 4118/97, sobre Licencias, Justificaciones y Franquicias.
- Resolución Ente Regulador N° 1401/10 y modificatorias.
- Manual de Ética y Conducta aprobado mediante Acta de Directorio Ente N° 25/2023.
- Protocolo de Actuación, Prevención y Abordaje de casos de Violencia y Acoso, aprobado por Acta de Directorio Ente N° 38/2023.

Delegaciones del Interior

Descentralización operativa

Delegaciones y Oficinas

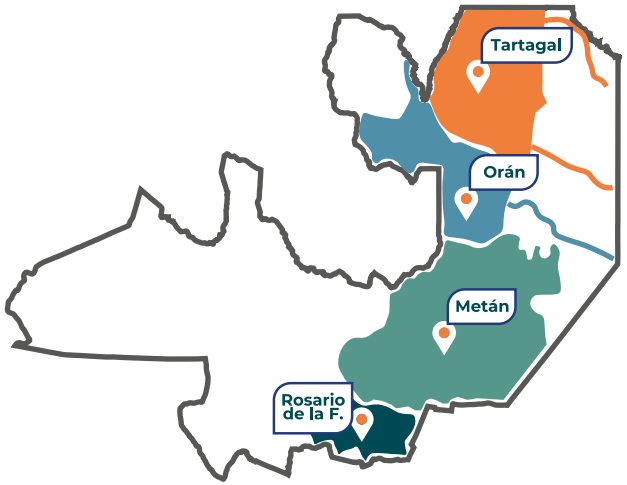
Las Delegaciones de Tartagal y Orán, y las Oficinas de Metán y Rosario de la Frontera, representan un nexo estratégico para el acercamiento del organismo en los distintos puntos del interior de la Provincia, desarrollando las funciones de control en todas sus zonas de influencia, siendo un nexo importante entre el usuario y las empresas prestadoras de servicios públicos, EDESA S.A y COSAYSA, como soporte técnico y administrativo de Casa Central.

A partir del reordenamiento funcional promovido por el Directorio del Organismo a través del Acta Nº18/2022, y la reformulación territorial dispuesta por Resolución ENRESP Nº728/22, las actividades que desarrollaron durante el año 2.023 estuvieron coordinadas por Secretaría de Presidencia, y articuladas con las gerencias del organismo en función a las necesidades que cada área requirió, tanto de manera sistemática como oportuna, a través de los procedimientos estipulados y tabulados, repercutiendo positivamente en una mayor descentralización operativa y funcional de las dependencias del interior.

En su competencia territorial, las actividades técnicas y administrativas de las Delegaciones y Oficinas del interior, se desarrollaron usando como guía los procedimientos, objetivos e indicadores planificados en el Sistema de Gestión de Calidad del organismo, para luego ser remitidas a cada Gerencia y/o Área del Ente:

- Muestreo de agua: control de presión y cloro residual, y turbiedad.
- Realización, atención y seguimiento diario de reclamos en los servicios controlados.
- Postulación de subsidios en cabecera de localidad.
- Verificación de subsidios. Realización de ambientales.
- Relevamiento de redes de tendido eléctrico, y servicio de agua y cloaca.
- Entrega de notificaciones, ocasionalmente.
- Auditorías Comerciales en oficinas de las empresas prestadoras reguladas, en cabecera, y zonas de influencia de cada dependencia.
- Auditorías de Cortes Programados de EDESA.

Áreas de Servicio de cada Delegación



- Control de plantas potabilizadoras.
- Control de plantas depuradoras.
- Relevamiento de pozos.
- Control de nivel de cisternas en las localidades de influencia.
- Comisiones de servicios ordinarias en localidades de influencia.
- Comisiones extraordinarias según requerimiento.
- Visitas institucionales con atención integral en localidades de influencia.
- Capacitación a personal de Convenios Municipales.

Desde el mes de noviembre del año 2.022, los agentes de la Delegación de Tartagal se ponen a disposición de la organización y la ciudadanía, para realizar tareas de apoyo, organización y asistencia a los ciudadanos del Departamento San Martín a raíz de la Emergencia Hídrica, declarada en la región por el gobierno de la Provincia. El Ente encabeza el Comité de Crisis Hídrica, que fue integrado por organismos del estado provincial, municipios y fuerzas de seguridad, situación que perduró hasta el mes de marzo del año 2023.

Las principales tareas que se llevaron a cabo fueron: coordinación y distribución de agua en camiones cisterna y agua envasada, en Centros de Salud, Hogares de niños, ancianos, entidades educativas, deportivas, comunidades indígenas, y población en general.

A partir de agosto, la Delegación de Tartagal cambia de domicilio, trasladándose a su nueva dirección a Avenida 20 de Febrero N°231, buscando de esta manera tener un mejor lugar y mayores comodidades para la atención de los usuarios.

En el mes de noviembre, ante una nueva situación de crisis hídrica, se retoma el control de los camiones aguadores de Gral. Mosconi, debido a numerosas manifestaciones agresivas hacia los conductores de los mismos, trabajando en conjunto con fuerzas de seguridad de la provincia y el municipio de dicha localidad. A través de este trabajo coordinado, se optimizó la distribución de agua, logrando mejorar la situación de los usuarios afectados.

El 1 de setiembre, en la oficina de Metán, los agentes de esa dependencia y de la oficina de Rosario de la Frontera, recibieron a los representantes del Premio Nacional de Calidad, quienes llegaron acompañados por el equipo de la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación del Ente, para realizar la evaluación del desarrollo de las actividades en las oficinas del interior, procedimientos e indicadores correspondientes.

Los agentes del interior continuaron con la permanente capacitación a través de las distintas Áreas del organismo, entre lo que puede mencionarse:

- Calidad de Atención al Ciudadano y al Usuario Diverso

Estado de curso de agua por la crisis hídrica, y camiones aguadores en cargadero.

- Trato Adecuado
- Nuevo Reglamento de Reclamos
- Nuevo Código de Ética
- Refuerzo Técnico de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento

A fin de lograr el fortalecimiento funcional en las oficinas del interior, el Directorio autorizó la incorporación de nuevo personal técnico en Tartagal, Orán y Metán, lo que favoreció tanto al desarrollo de las tareas de control como la relación laboral entre los agentes.

La Delegación de Orán aumentó la frecuencia de controles básicos, así como las visitas institucionales con atención integral en localidades alejadas de su influencia o con demanda de atención según requerimiento. Creció la asistencia al usuario en la redacción de notas, disconformidades, turnos online para atención en oficinas comerciales, asesoramiento respecto a la utilización de dispositivos tecnológicos (WhatsApp, email, etc.), entre otros.

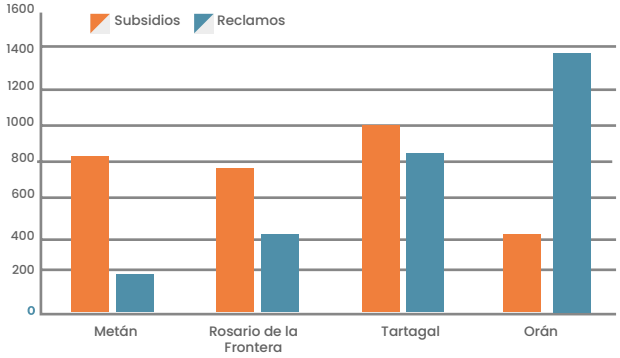
Para el mejor desempeño de las funciones técnicas, se gestionó el cambio de vehículo en la oficina de Metán, así como la incorporación de mobiliario en la dependencia.

A continuación, se complementa el presente informe con cuadro estadístico sobre atención de reclamos y postulación de subsidios, así como se acompaña con material fotográfico.

Frente e interior de la nueva oficina de la Delegación de Tartagal.

Carga de camiones para distribución en Gral. Mosconi.

Reclamos y Subsidios por Delgaciones



(*) En la Delegación de Orán, los datos de Reclamos están unidos a la cifra de Consultas que hacen los ciudadanos por las distintas vías de comunicación. Por eso la diferencia en el gráfico frente a los datos de las otras dependencias.

Nuestro trabajo en imágenes

Relevamiento de pozos (Metán)

Capacitación a encargada de Convenio Municipal (Metán)

Planta Potabilizadora de Colonia Santa Rosa (Orán)

Relevamiento de planta depuradora (Rosario de la Frontera)

Comisión de servicios en Pluma de Pato (Ruta Nac. N°81, Dpto. Rivadavia)

Auditoría corte programado en El Galpón (Metán)

Convenios Municipales

Convenio con la Fundación Aguas

Este acuerdo tiene como objetivo fomentar el cuidado y uso racional del agua y contempla, entre sus principales propósitos, los siguientes puntos:

- Articular un sistema de colaboración amplia entre el Ente y la Fundación en razón de los objetivos de ambas
- Promover el desarrollo de actividades educativas, culturales, y científicas, como así también promover la participación y el desarrollo comunitario en cuestiones de interés común.
- Colaborar en la organización de cursos, talleres, conferencias, muestras, exposiciones, en función a generar contenidos, saberes y alianzas para la gestión local de la problemática del agua, acorde al interés de ambas Instituciones.
- Cooperar en la organización y realización de programas educativos con foco a la concientización, buenas prácticas y salud, entendiendo a las escuelas como núcleo comunitario y primer agente de cambio
- Favorecer el desarrollo de actividades que agreguen valor a las actividades educativas y formativas del ENRESP en materia de uso racional, consciente y sustentable de los servicios públicos provinciales, como así también en la realización de un diagnóstico preciso analizando la calidad de agua, realizando encuestas a usuarios y relevamientos de
- A partir del diagnóstico implementar la participación de ambas Instituciones en los proyectos de infraestructura y tecnología que desarrollen en el marco de sus competencia, garantizando la sustentabilidad de las soluciones
- Facilitar intercambio de información científica, tecnológica y aprovechamiento de visitas y cursos de
- Fomentar el intercambio de personal docente y técnico en forma individual o con equipos de
- Asistir con asesoramiento a la otra parte, a pedido de esta, en el área de su competencia

Convenio de colaboración con Cultura de la Provincia de Salta

La idea es que los usuarios puedan disfrutar obras de artistas salteños durante el tiempo de espera, lo que tratamos de hacer es difundir la cultura de nuestros autores salteños; difundir nuestra cultura que es tan valiosa”

Asimismo, permitirá intercambiar información. En el caso de cultura, poder colaborar con la sede del Ente donde mucha gente que hace sus trámites pueda disfrutar de la cultura de Salta, pueda disfrutar de obras de arte, pueda disfrutar de literatura salteña. Se intenta intercambiar ese tipo de objetos de tal manera que el Ente mejore su servicio y nosotros podamos difundir la cultura salteña.

Convenio de colaboración con el Ministerio Público Fiscal

A través de este instrumento se estableció una alianza estratégica entre las partes que fomenta actividades de interés mutuo.

El Convenio se fundamenta en la conveniencia de optimización de los recursos humanos, información y materiales de ambas instituciones con el fin de potenciar su eficacia y eficiencia en beneficio de la protección del medio ambiente, y el bienestar general de la sociedad. Se apoya en disposiciones legales y constitucionales que confieren al Ministerio Público la responsabilidad de protección del medio ambiente, sus recursos y la salvaguarda de los intereses colectivos y dirigir la acción penal pública.

Adicionalmente, se ha acordado un Protocolo específico que se centra en cuestiones ambientales, la racionalización de controles y la mejora de los sistemas de agua y saneamiento en nuestra provincia. Mediante el mismo, se establece la colaboración en el análisis de agua potable y efluentes cloacales, en el que el Departamento Técnico Científico del Cuerpo de Investigaciones Fiscales (CIF) proporcionará orientación técnica y llevará a cabo análisis conforme a estándares de calidad en cooperación con el EnReSP.

Uno de los aspectos más notables de la firma de este convenio es la sinergia entre ambas entidades, posibilitando una acción conjunta para abordar denuncias que puedan tener implicaciones inves-

tigativas o administrativas relacionadas con la preservación del medio ambiente, la contaminación y un control más riguroso de los cauces de aguas. Esta colaboración brinda confianza a la comunidad, garantizando que cualquier asunto vinculado al entorno ambiental sea abordado con firmeza, seriedad y rigor. Constituye un paso crucial hacia la conservación y cuidado de nuestros recursos naturales y la salud y el bienestar de nuestra comunidad; basta advertir como solo ejemplo respecto de ello lo que ocurre con los niveles de contaminación del Rio Arenales, su efecto inmediato en la población de la capital y mediato, en los niveles aguas abajo que culminan en embalse Cabra Corral.

El Convenio también aborda el desafío de áreas previamente carentes de regulación y control adecuado. A partir de la firma de este acuerdo, el Estado asume la responsabilidad de asegurar que el desarrollo urbano, tanto público como privado, se realice bajo los mismos estándares. Esto proporciona seguridad a los propietarios actuales y futuros, así como a los residentes en áreas afectadas.

Asimismo ambos se comprometen a promover una colaboración integral entre el EnReSP y el MPFS con el propósito de alcanzar las metas y objetivos de ambas instituciones, impulsar iniciativas educativas, culturales y científicas, así como fomentar la investigación en áreas de interés compartido. Brindarán asesoramiento especializado a solicitud de cualquiera de las partes dentro de sus respectivas competencias y llevarán a cabo acciones coordinadas para garantizar que los servicios públicos provinciales cumplan con estándares de calidad, respetando el entorno natural y los recursos disponibles.

Audiencia Pública - EDESA - Revisión tarifaria sobre los servicios de energía

Realizamos el 17/08/2023 la audiencia pública bajo modalidad virtual convocada para disponer de una revisión tarifaria quinquenal solicitada por las empresas prestadoras EDESA SA y ESED y que comprende revisión tarifaria integral.

Es decir, no se ve sólo la adecuación tarifaria EDESA en los términos de lo que es la inflación y la repercusión que tiene en los costos. Sino también calidad de servicios, tarifas diferenciales.

Audiencia Pública–COSAYSA-obre Actualización de tarifas

Realizamos el 18/08/2023 la Audiencia pública en forma virtual convocada para dar tratamiento a la solicitud de la empresa Aguas del Norte para actualizar las tarifas por el servicio, de esta forma hemos consolidado un criterio de participación ciudadana. Queremos que todos opinen. No son vinculantes las audiencias como en ninguna parte del país pero el Ente sabe escuchar. Tenemos un criterio de sensibilidad social que es el que signa todas nuestras decisiones.

Convenio con el Boletín Oficial

A través del mismo, se creó un compendio normativo que reúne toda la documentación relacionada a los servicios de energía eléctrica y agua potable. Esto permite que el acceso a la información sea más eficiente y expeditivo.

Facilita el conocimiento y el acceso de todos los usuarios, de manera ágil, a toda la normativa en virtud de los principios de transparencias y acceso a la información pública".

Abarca leyes, decretos y resoluciones emitidas por el Ente Regulador, haciéndoles la vida más fácil a todos los usuarios para que puedan encontrar toda la normativa que está a su disposición, acercándoles a la sociedad toda la normativa existente para garantizar la transparencia a través de la información pública. Trabajamos para que la información sea clara, visible y ordenada.

A través de la firma del convenio se realizó «un digesto normativo. Esto quiere decir que toda la normativa que refiere a los servicios públicos, una temática tan sensible, este en un sólo documento. Así, todos los usuarios podrán conocerla, estu-

diarla, analizarla y tener acceso a ella.

A tales efectos, el Boletín Oficial dispuso en su página web el apartado "Compendios actualizados" que contiene el trabajo en conjunto entre ambos organismos.

Los interesados pueden ingresar a: www.boletinoficialsalta.gob.ar

Convenio con Medio Ambiente

Se firmó un convenio con la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable para articular acciones en conjunto. Con esta iniciativa se amplió la capacidad de trabajo de ambas instituciones y se fomentó el desarrollo de políticas públicas, planes y programas para que los servicios públicos provinciales se presten con los niveles de calidad exigibles. Potenciando así la protección del medio ambiente y los recursos naturales.

Reunión AFERAS

Participamos en la ciudad de Corrientes de la reunión ordinaria convocada por la Asociación Federal de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento de la República Argentina – AFERAS. Durante el encuentro se trataron diversos temas referidos al control del servicio de agua potable y saneamiento en el país.

Se expuso la situación de control adoptada por el ENTE en relación al servicio de agua y saneamiento en los barrios privados de la provincia, en cuanto a captación, transporte, tratamiento y distribución del agua potable para los barrios privados y también al manejo de los efluentes cloacales.

Durante el presente año el ENTE dictó la prohibición de que los barrios privados pudieran verter los efluentes cloacales al rio Arenales e indicó que estos emprendimientos deben desarrollar sus propios sistemas de tratamiento cloacal internos. Ello hasta tanto se terminen las obras de ampliación de la Planta Depuradora Sur. Complementariamente, en junio de este año, se emitió una medida cautelar contemplando la prohibición de otras actividades industriales contaminantes.

Convenio con ALIJA para promover la educación y la cultura

Este convenio marco de colaboración con la Delegación Salta de la Asociación de Literatura Infantil y Juvenil de la Argentina (ALIJA) se firmó con el objetivo de realizar acciones de cooperación institucional. Fundamentalmente, este tratado busca promover el desarrollo de actividades educativas, culturales, y científicas, como así la investigación en cuestiones de interés común.

En términos específicos, el organismo tiene como propósito favorecer el desarrollo de actividades que agreguen valor a las actividades educativas y formativas del ENTE en materia de uso racional, consciente y sustentable de los servicios públicos provinciales de distribución de energía eléctrica, agua potable y saneamiento.

Plenario del Consejo Federal de Energía

Participamos en la Reunión Plenaria Ordinaria del Consejo Federal de la Energía Eléctrica en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La convocatoria sirvió para realizar un balance de todo lo actuado durante este año. Además se reafirmó la importancia de trabajar con una mirada federal y plural para generar mayores beneficios para los usuarios de todo el país.

Convenios institucionales

Durante el año 2023 se firmaron 11 Convenios más con otras instituciones. Dichos convenios fortalecen las relaciones interinstitucionales y promueven constantemente actividades potenciadoras para ambas partes, siempre teniendo como norte las necesidades de los usuarios. A continuación se detallan los convenios:

Convenios Firmados

Fecha	Organismo	Objeto
08/02/2023	Fundación Lino Yonar	Convenio marco de colaboración para la recepción de reclamos y postulación de subsidios.
30/05/2023	Fundación Aguas	Convenio marco de colaboración, cooperación y capacitación entre el ente y la fundación.
26/06/2023	Secretarías del Ministerio de Producción y Desarrollo Sustentable y Otros.	Acta de conformación de la mesa de articulación público-privada para la reglamentación de la ley N°8372 de biocombustibles y bioenergía.
05/07/2023	Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable.	Convenio marco de colaboración y cooperación para contribuir a la mejor realización de las actividades propias de cada institución así como la optimización de sus recursos humanos y materiales, entre otros.
16/08/2023	Boletín Oficial	El convenio tiene como objeto la creación, confección y posterior publicación de un compendio normativo de servicios públicos.
18/08/2023	Ministerio Público Fiscal de la Provincia	Articular un sistema de colaboraron amplio entre el ente y el MPFS en razón de los objetivos de ambas instituciones, desarrollo de actividades educativas, asesoramiento acciones conjuntas.
18/08/2023	Ministerio Público Fiscal de la Provincia	Protocolo adicional al convenio marco firmado con ente: colaboración del departamento técnico científico del cuerpo de investigaciones fiscales, la cooperación técnica científica y académica entre operadores del CIF y del ente relacionado a la calidad del agua y correcto tratamiento de efluentes
22/08/2023	Secretaría de Cultura de la Provincia	Convenio de colaboración: la secretaria da en préstamo obras de arte para su exhibición. Promoción de la lectura entre usuarios que se acerquen a la sede del ente y la correspondiente promoción cultural.
01/09/2023	Organización UACOP, Secretaría de Asuntos Indígenas, Dirección de Asuntos Indígenas.	Acta compromiso por la problemática de la asistencia de agua potable a las comunidades de santa victoria este.
22/11/2023	Municipalidad de General Ballivian	Convenio marco de colaboración para la recepción de reclamos y postulación de subsidios.
27/11/2023	Asociación Lecturarte-Delegación Salta	Convenio marco para la articulación de un sistema de colaboración amplia entre el ente y la asociación.

Convenios para carga de subsidio y gestión de reclamos vigentes

El Ente promueve la firma de convenios con Municipalidades, Concejos Deliberantes y Fundaciones en diferentes localidades de la provincia, con el fin de acercar el Ente a los usuarios que de esta manera pueden realizar trámites de postulación al subsidio que otorga la provincia, y gestionar reclamos relacionados a los servicios que controla.

Actualmente existen 47 Convenios firmados, que permiten acercar el Ente a los usuarios.

Localidad	Organismo
Aguaray	Municipalidad Aguaray
Angastaco	Municipalidad Angastaco
Animaná	Municipalidad Animaná
Apolinario Saravia	Municipalidad Apolinario Saravia
Cachi	Municipalidad Cachi
Cafayate	Municipalidad Cafayate
Campo Quijano	Fundación Yonar
Campo Santo	Municipalidad Campo Santo
Cerrillos	Municipalidad Cerrillos
Cerrillos	Funcación Ciudadanos
Chicoana	Municipalidad Chicoana
Coronel Moldes	Municipalidad Coronel Moldes
El Carrill	Fundación Lelita
El Jardín	Municipalidad Aguaray
Quebrachal	Municipalidad Quebrachal
El Tala	Municipalidad El Tala
Embarcación	Municipalidad Embarcación
Guachipas	Municipalidad Guachipas
Guachipas	Fundación Ibarra
Güemes	Fundación Pequeños Héroes
Güemes	Municipalidad Güemes
Hipólito Yrigoyen	Municipalidad Hipólito Yrigoyen
Joaquín V. González	Municipalidad Joaquín V. González
Toda la Provincia	Víctimas de violencia de género

Localidad	Organismo
Aguaray	Municipalidad Aguaray
Angastaco	Municipalidad Angastaco
Animaná	Municipalidad Animaná
Apolinario Saravia	Municipalidad Apolinario Saravia
Cachi	Municipalidad Cachi
Cafayate	Municipalidad Cafayate
Campo Quijano	Fundación Yonar
Campo Santo	Municipalidad Campo Santo
Cerrillos	Municipalidad Cerrillos
Cerrillos	Funcación Ciudadanos
Chicoana	Municipalidad Chicoana
Coronel Moldes	Municipalidad Coronel Moldes
El Carrill	Fundación Lelita
El Jardín	Municipalidad Aguaray
Quebrachal	Municipalidad Quebrachal
El Tala	Municipalidad El Tala
Embarcación	Municipalidad Embarcación
Guachipas	Municipalidad Guachipas
Guachipas	Fundación Ibarra
Güemes	Fundación Pequeños Héroes
Güemes	Municipalidad Güemes
Hipólito Yrigoyen	Municipalidad Hipólito Yrigoyen
Joaquín V. González	Municipalidad Joaquín V. González
Toda la Provincia	Víctimas de violencia de género

Comunicación y Prensa

Comunicación

El Centro de Contacto continuó trabajo, durante el periodo 2.023 con la profundización de imagen institucional presentada el ciclo anterior. En ese marco, se diseñó y desarrolló una estrategia comunicacional en redes sociales con dos ejes principales: contar las actividades del ENTE y generar proximidad con los usuarios.

En este camino, se implementó la realización de reels como una de las herramientas principales de esta etapa a fin de reforzar la idea de que el ENTE no es sólo un organismo; es una institución constituida por personas que pretenden dar respuestas a los problemas, reclamos y consultas de los usuarios. Así se avanza sobre la humanización de la comunicación y se busca una alternativa a la comunicación tradicional que plantea la emisión de información que puede resultar demasiada técnica para los receptores.

Además, se planteó la necesidad de fijar una periodicidad mínima en la publicación de contenido con el objetivo de generar un tráfico continuo. Por ello, se decidió realizar un posteo diario como mínimo teniendo en cuenta siempre las necesidades del Ente. A continuación se presenta un desglose de las publicaciones realizadas durante el periodo 2.023:

Plataforma	Publicaciones	Flyer	Fotos	Reels	Educativo
Instagram	340	56	93	191	9
Facebook	337	56	94	187	7
Twitter / x	332	45	99	179	5

Por otra parte, se reactivó la presencia del Ente en la red social TikTok. Sin embargo, se decidió tomar una dirección menos estructurada para con esta plataforma tomando este ámbito de comunicación como un elemento experimental. Esto bajo el entendimiento de que el público mayoritario de este espacio tiene un lenguaje y necesidades diferentes. En ese sentido se decidió elaborar videos específicos para esta red social sin fijar una periodicidad para la publicación de contenido. Durante el 2.023 se publicaron 5 videos con una recepción tímida pero bastante positiva ante el contenido planteado.

Además, se generaron contenidos con criterios de accesibilidad universal. Esto entendiendo la importancia de que la comunicación llegue a todos los usuarios. De esta manera, se respeta y garantiza el derecho a la información y la vida autónoma de las personas con discapacidad visual y auditiva. Además de garantizar la inclusión de las mismas y su participación plena y efectiva en la vida social.

En este sentido, cada video o reels publicado cuenta con un subtitulado con colores contrastantes. Asímismo, cada imagen publicada cuenta con un texto alternativo que explica el contenido de la misma según las recomendaciones de la Federación Argentina de Instituciones de Ciegos y Ambliopes en conjunto con Amnistía Internacional.

Administración y Finanzas

Autarquía, presupuesto y balance

Este Organismo posee las potestades suficientes y necesarias para atender a la regulación de todos los servicios públicos de jurisdicción provincial.

El Ente es una entidad autárquica del Gobierno de la Provincia de Salta y goza, por ende, de personalidad jurídica propia, con plena capacidad para actuar con arreglo a las normas de Derecho Público y Privado.

Asimismo, tiene patrimonio propio conforme a los términos de esta ley y capacidad para comparecer en juicio como actor, demandado o en la calidad procesal que correspondiere.

El Ente debe administrar y disponer de los bienes que integran su patrimonio y confeccionar el presupuesto anual de gastos y recursos que remitirá al Poder Ejecutivo a los fines de su aprobación e inclusión en el proyecto de ley de presupuesto correspondiente a cada ejercicio.

El Organismo pretende contar con información útil para la toma de decisiones del Directorio, por ello, desde la Gerencia Administrativa y Financiera del Organismo, disponemos de todos los balances cerrados hasta el 31/12/22, y se espera cerrar el ejercicio 2.023 en marzo 2.024.

Ejecución Presupuestaria 2023

Período	Expte.	Fecha	Fojas
Ene-23	58109/2023	9/02/2023	01 a 18
Feb-23	58109/2023	13/03/23	19 a 36
Mar-23	58109/2023	11/04/2023	37 a 54
Abr-23	58109/2023	10/05/2023	55 a 72
May-23	58109/2023	09/06/2023	73 a 90
Jun-23	58109/2023	10/07/2023	91 a 108
Jul-23	58109/2023	11/08/2023	109 a 126
Ago-23	58109/2023	08/09/2023	127 a 145
Sep-23	58109/2023	11/10/2023	146 a 164
Oct-23	58109/2023	13/11/2023	165 a 183
Nov-23	58109/2023	07/12/2023	184 a 202
Dic-23	58109/2023	10/01/2024	203 a 221
Ejercicio 2023 (Provisorio)	58109/2023	29/01/2023	222 a 231
Ejercicio 2023 (Definitivo)	58109/2023	29/02/2024	232 a 241

Situación del Tesoro

Período	Expte.	Fecha	Fojas
Ene-23	58108/2023	9/02/2023	01 a 6
Feb-23	58108/2023	13/03/23	7 a 12
Mar-23	58108/2023	11/04/2023	13 a 18
Abr-23	58108/2023	10/05/2023	19 a 24
May-23	58108/2023	09/06/2023	25 a 30
Jun-23	58108/2023	10/07/2023	31 a 34
Jul-23	58108/2023	11/08/2023	35 a 40
Ago-23	58108/2023	08/09/2023	41 a 46
Sep-23	58108/2023	11/10/2023	47 a 52
Oct-23	58108/2023	13/11/2023	53 a 58
Nov-23	58108/2023	07/12/2023	59 a 64
Dic-23	58108/2023	10/01/2024	65 a 70
Ejercicio 2023 (Provisorio)	58108/2023	29/01/2023	71 a 76
Ejercicio 2023 (Definitivo)	58108/2023	29/02/2024	77 a 82

Por otra parte, el proyecto de presupuesto correspondiente al ejercicio 2.024, fue presentado en tiempo y forma de acuerdo a lo requerido por la Oficina de Presupuesto (0110011-209750/2023-38).

También presentamos trimestralmente, en tiempo y forma el avance respecto de las Metas e Indicadores que surgen del presupuesto y el avance sobre la ejecución de Políticas Presupuestarias de Género:

- Metas e Indicadores hasta marzo 2.023 (27/04/23)
- Metas e Indicadores hasta junio 2.023 (28/07/23)
- Metas e Indicadores hasta septiembre 2.023 (30/10/23)
- Metas e Indicadores hasta diciembre 2.023 (27/02/24)

En cuanto a los ingresos del Organismo los cuales provienen de las Tasas de Fiscalización de EDESA SA y COSAYSA, se verifica el cumplimiento de lo ordenado en la normativa vigente para ambas empresas:

Por Acta de Directorio Nº 11 del 15/03/2023 se aprobó:

- *Expte. Nº 267-58281/23: "Ente Regulador Gerencia Administrativa y Financiera – Tasa de Fiscalización COSAYSA Ejercicio 2022".*

El Directorio, en ejercicio de sus competencias legalmente atribuidas, toma conocimiento del Informe de la Gerencia Administrativa y Financiera de fojas 01/03, resuelve, -por unanimidad- intimar a COSAYSA a dar cumplimiento al pago de las tasas adeudadas más los intereses por mora hasta el 31/12/2022, de acuerdo con el detalle consignado en dicho informe, por un total de $101.629.866,54 (Pesos ciento un millones seiscientos veintinueve mil ochocientos sesenta y seis con 54/100).

- *Expte. Nº 267-55265/22: "Ente Regulador Gerencia Administrativa y Financiera – Tasa de Fiscalización EDESA SA Ejercicio 2022".*

El Directorio, en ejercicio de sus competencias legalmente atribuidas, toma conocimiento del Informe de la Gerencia Administrativa y Financiera de fojas 62, resuelve -por unanimidad- intimar a EDESA S.A. a dar cumplimiento al pago de las tasas adeudadas más los intereses por mora hasta el 31/12/2022, de acuerdo con el detalle consignado en dicho informe, por un total de $135.021.011,96 (Pesos ciento treinta y cinco millones veintiún mil once con 96/100).

Por Acta de Directorio Nº 23 del 09/06/2023 se aprobó:

- *Expte. Nº 267-55265/22: "Ente Regulador Gerencia Administrativa y Financiera – Tasa de Fiscalización EDESA SA Ejercicio 2019".*

El Directorio, toma conocimiento nuevamente de las actuaciones de la referencia, en especial, del Dictamen Nº696/2023 de fojas 66/67 con su Proyecto de Acta Acuerdo agregado a fojas 68/70, debate el tema y resuelve -por unanimidad-, compartir las conclusiones del aludido Dictamen de la Gerencia Jurídica y aprobar la firma de un Acta Acuerdo con EDESA S.A. en los términos indicados en su Proyecto adjunto en cuestión, quedando legalmente habilitado el Presidente del organismo a su suscripción, por imperio del artículo 7º de la Ley Nº 6835 .

Por Acta de Directorio Nº 54 del 22/11/2023 se aprobó:

- *Expte. Nº 267-48120/19: "Ente Regulador Gerencia Económica – Cobro Tasa de Fiscalización COSAYSA 2019".*

El Directorio toma conocimiento de las actuaciones de la referencia, debate el tema y en base al informe de las Gerencia Administrativa y Financiera de fs. 87 /87vta.; y al Dictamen Jurídico Nº 1276/23 de fs. 88/89, resuelve -por unanimidad- compartir el Proyecto de Resolución de fs. 90/91, en los términos del articulado que se transcribe a continuación: "ARTÍCULO 1º: DISPONER que por Gerencia Económica se practique una auditoría contable a fin de establecer los montos devengados en concepto de la Tasa de Fiscalización instaurada por el artículo 9º inciso a) de la Ley Nº 6835 y equivalente al 2% del total facturado por COSAYSA durante los periodos 2020 a 2023. ARTÍCULO 2º: INSTRUIR a la Gerencia Económica del ENRESP para que informe mensualmente y con la debida antelación a EDESA S.A. los montos que en concepto de Tasa de Fiscalización del Servicio de Agua Potable y Saneamiento, deberá retener y transferir al ENRESP. ARTÍCULO 3º: ORDENAR a la empresa distribuidora EDESA S.A. el estricto cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 1º de la Resolución ENRESP Nº 723/2020 a partir de la notificación de la presente resolución y bajo apercibimiento de ejercer a su respecto la potestad sancionatoria. ARTÍCULO 4º: PONER en conocimiento de COSAYSA que la Tasa de Fiscalización se debe liquidar sobre la facturación devengada y no la percibida, a tenor de lo que dispone la normativa vigente. En consecuencia, ORDENARLE que remita al ENRESP, el primer día hábil de cada mes, la información que se corresponda con el total de facturación del mes inmediato anterior en soporte digital debidamente certificado. ARTÍCULO 5º: INTIMAR a COSAYSA para que en el plazo de treinta (30) días de notificada la presente proceda al pago de la suma de $ 13.589.867,57 (pesos trece millones quinientos ochenta y nueve mil ochocientos sesenta y siete con 57/100) en concepto de Tasa de Fiscalización respecto de los

períodos Enero/ 23 a Octubre/23 y por diferencias entre lo efectivamente devengado y lo informado de manera inexacta por COSAYSA a EDESA SA. Ello bajo apercibimiento de accionar conforme a derecho corresponda y atento a la naturaleza tributaria de lo ilegalmente retenido. ARTÍCULO 6º: PUBLICAR en los términos del artículo 12, último párrafo de la Ley Nº 6835 y NOTIFICAR a COSAYSA y a EDESA S.A., registrar y oportunamente archivar."

Por Acta de Directorio Nº 61 del 21/12/2023 se aprobó:

- *Expte. Nº 267-48120/19: "Ente Regulador Gerencia Económica – Cobro Tasa de Fiscalización COSAYSA 2019".*

El Directorio toma conocimiento de las actuaciones de la referencia, debate el tema y en base al Dictamen Jurídico Nº 1.345/23 de fs. 115/ 117vta., resuelve -por unanimidad- compartir los términos del Proyecto de Resolución de fs.118 / 121, rechazando el Recurso de Reconsideración interpuesto por COSAYSA contra la Resolución ENRESP Nº 1571/23; por los motivos expuestos en los considerandos.

Sistema de control interno y externo

El Sistema de Control Interno del Organismo es efectuado por la Unidad de Sindicatura Interna Nº 10 (USI) a través de una supervisión constante y rigurosa, interviniendo en los procedimientos relativos a las contrataciones regidas por Ley Nº 8072/17 (Ley Provincial: "Sistema de Contrataciones de la Provincia"), de conformidad con lo establecido en la Res. SIGEP Nº 03/02.

Asimismo, le cabe a la Gerencia Jurídica del Organismo realizar el control de juridicidad y adecuación normativa de los actos administrativos de carácter particular y general que emite el Organismo. En este sentido, la mentada Gerencia tiene la función de emitir los dictámenes jurídicos previos a la emisión de las Resoluciones y otros actos jurídicos dictados por el Directorio del ENRESP, dictámenes que tienen la doble finalidad de, por una parte, constituir una garantía para los administrados pues impide a la Administración el dictado de actos que se refieran a sus derechos subjetivos e intereses legítimos sin la debida correspondencia con el orden jurídico vigente y, por la otra, evitar probables responsabilidades del Estado al advertir a las autoridades competentes acerca de los vicios que el acto pudiera contener.

El control externo se realiza a través de la Auditoría General de Provincia y de la Sindicatura General de la Provincia de acuerdo a las atribuciones y facultades otorgadas constitucional y legalmente.

Gobierno abierto, Transparencia y Gobierno Electrónico

Plan de Calidad Provincial 2020-2023 - Acción Nº 9 (Gobierno Abierto y Transparencia) y Acción Nº 10 (Gobierno Electrónico) -. Expte ENRESP Nº 267-53334/2021 y 267-5335/2021, el mismo se grafica a través de la siguiente tabla.

Nro.	Acción	Recursos	Responsables	Evaluación de Resultados	Min. Modernización - Decreto 434/2016 - EJES
1	Nuevo diseño de página web 2.0	Conexión a internet PC Personal capacitado	Sistemas, Mantenimiento y Movilidad GGCyA	Informe / Implementación	1. Pan de tecnología y gobierno digital 4,1- Apertura de Datos e Información Pública
2	WhatsApp corporativo automatizado para reclamos y consultas	Teléfono celular – wifi-pc-app WhatsApp –personal capacitado	Responsable del Call Center	Cantidad reclamos-consultas	4.3- Participación ciudadana
3	Línea telefónica Personal PC con sistemas de registro y consultas	Teléfono celular – wifi-pc-app WhatsApp –personal capacitado	Responsable del Call Center	Cantidad reclamos-consultas	4.3- Participación ciudadana
4	e-mail institucional	Internet Cuenta oficial Personal	Centro de contacto o RRII	Cantidad e-mail gestionados	4.3- Participación ciudadana
5	Convenios Municipales	Soporte administrativo	RRII	Cantidad de convenios firmados	4.3- Participación ciudadana
6	Consejo de Usuarios	Soporte administrativo	GGCyA	1 reunión por mes	4.3- Participación ciudadana
7	Audiencias Públicas	Soporte técnico y administrativo	Directorio	Cantidad audiencias anuales	4.3- Participación ciudadana
8	Delegaciones en el Interior	Soporte administrativo	Directorio- RRIII	nforme / Reportes	Mejorar la atención al usuario
9	SQSYF	Código QR En web institucional Dirección de acceso Cuenta de google Pc	Responsable GGCyA	(SQSyF gestionadas / SQSyF ingresadas) * 100 >= 90 %	1. Plan de tecnología y gobierno digital 4.3- Participación ciudadana
10	Encuestas de calidad	Código QR En web institucional Dirección de acceso Cuenta de google Pc	Responsable GGCyA	Optimizar las tareas para que las encuestas de satisfacción positiva y efectuada sea mayor o igual al 70 %”	1. Plan de tecnología y gobierno digital 4.3- Participación ciudadana
11	Redes sociales	Soporte técnico	Responsable GGCyA	Informes	4.1- Información pública
12	Entrevistas en medios de comunicación	ContactoC	entro de Contacto o RRII	Cantidad de entrevistas realizadas	4.1- Información pública
13	Videos Educativos	Soporte técnico	RRII-Centro de Contacto	Cantidad de videos realizados	4.1- Información pública
14	Firma digital	Firma digital PC- conexión internet-otorgamiento de firma -	Sistemas, Mantenimiento y Movilidad	Secretaria General – Gerencia Usuarios (Gerente) – Convenio Boletín Oficial- Convenio marco COSAYSA - EDESA-ENRESP	1. Plan de tecnología y gobierno digital

Contexto

Conforme Resolución Ente Regulador Nro. 939/21, este Organismo adhirió al Plan de Calidad Provincial, el cual se evalúa cada 29 de Noviembre por la Oficina de Calidad de los Servicios, debiendo elevarse en este punto el Plan de Gobierno Abierto, Transparencia y Gobierno Electrónico.

En tal sentido, cabe mencionar primeramente algunos de los principios y conceptos de las Cartas Iberoamericanas de Gobierno Abierto y Gobierno Electrónico:

•Principio de transparencia y participación ciudadana: Las Administraciones Públicas tienen que ser transparentes en su gestión, abiertas al escrutinio público, tolerantes a la crítica y permeables a las propuestas de mejora y de cambio provenientes de la ciudadanía.

•Principio de transparencia y accesibilidad: se garantiza que la información de las administraciones públicas y el conocimiento de los servicios por medios electrónicos se haga en un lenguaje comprensible según el perfil del destinatario

•Gobierno Abierto: es el conjunto de mecanismos y estrategias que contribuye a la gobernanza pública y al buen gobierno, basado en los pilares de la transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas, colaboración e innovación, centrando e incluyendo a la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones, así como en la formulación e implementación de políticas públicas, para fortalecer la democracia, la legitimidad de la acción pública y el bienestar colectivo.

•Gobierno Electrónico: es considerado como el uso de las TIC (Tecnologías de Información y Comunicación) en los órganos de la administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Todo ello, sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales. La adopción del Gobierno Electrónico en la gestión pública por parte de los Estados Iberoamericanos se propone la satisfacción de las necesidades así como contribuir al desarrollo de la sociedad, por lo que jamás podrá consistir en una simple respuesta a las ofertas tecnológicas que provienen del mercado. En atención a que el Gobierno Electrónico se encuentra indisolublemente vinculado a la consolidación de la gobernabilidad democrática, tiene que estar orientado a facilitar y mejorar la participación de los ciudadanos en el debate público y en la formulación de la política en general o de las políticas públicas sectoriales, entre otros medios, a través de consultas participativas de los ciudadanos.

A su vez, se continuó avanzando con el "Proyecto de Modernización ", el cual involucra el desarrollo más importante en términos de planificación de Gobierno Abierto, Transparencia y Gobierno Electrónico, cuyo plan consta en Expte. Nro. 267-50.643/2020.

Proyectos innovadores y de interés general

Proyecto de modernización ENRESP UCASAL Modulo de Administración y Gestión

Desde la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación se impulsa y lidera el Proyecto de Modernización, el mismo se lleva a cabo con el acompañamiento de la UCASAL.

Este proyecto inició con la firma del Protocolo Adicional de fecha 28/10/20 con el objeto de desarrollar en forma conjunta el diseño y formulación de un Proyecto Ejecutivo para el Fortalecimiento y Modernización del Ente Regulador.

El presente proyecto se enmarca en los objetivos estratégicos de la Alta Dirección del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 (Requisitos 5.2, 6.2 y 7.1) a los fines de promover mejoras innovadoras, tecnológicas y modernas para aumentar la eficacia y eficiencia de nuestros servicios en aras de aumentar la accesibilidad del usuario e impulsar el ejercicio de sus derechos.

Acciones realizadas durante el 2023

Durante el año 2023 se trabajó en el relevamiento de todos y cada uno de los procesos que componen el Sistema de Gestión de Calidad y sus referentes, para poder conocer la modalidad de trabajo de cada uno. Luego de una serie de 46 reuniones se efectuó la revisión y validación de los diagramas SIPOC que permitían ver la situación actual del proceso general del organismo, para poder realizar una reingeniería de procesos para buscar la mejora continua de cada uno de ellos, buscando la estandarización y cooperación entre sí de los distintos procedimientos existentes.

En una segunda etapa, se presentaron los manuales de procesos con la nueva propuesta de procedimientos y procesos para la unificación de criterios y el posterior desarrollo del Sistema informático.

Durante todo el 2023 se trabajó en la realización de tareas de sensibilización y acercamiento a la digitalización para generar un ambiente de confianza y seguridad en los agentes, lo que permitirá tener una mejor recepción al momento del cambio de paradigma de cultura papel a digital.

Este proceso permitió determinar el diseño de la plataforma digital denominada Módulo de Administración y Gestión que está compuesto por 4 submódulos:

- Submódulo de comunicaciones
- Submódulo de gestión documental
- Submódulo de expediente electrónico
- Submódulo de Administrado local de Sistema

Para el mes de diciembre, se recibió la visita del equipo consultor de la UCASAL quien realizó en el organismo, la presentación final del proyecto, cumpliendo con el protocolo adicional Nª 3 programado y ya ejecutado.

Durante el mes de noviembre y diciembre del año 2023 se iniciaron los primeros testeos del sistema por parte del personal de la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación, realizando aportes y solicitando correcciones al equipo de programación de la UCASAL.

Proyectos de Mejora

Gerencia de Energía Eléctrica

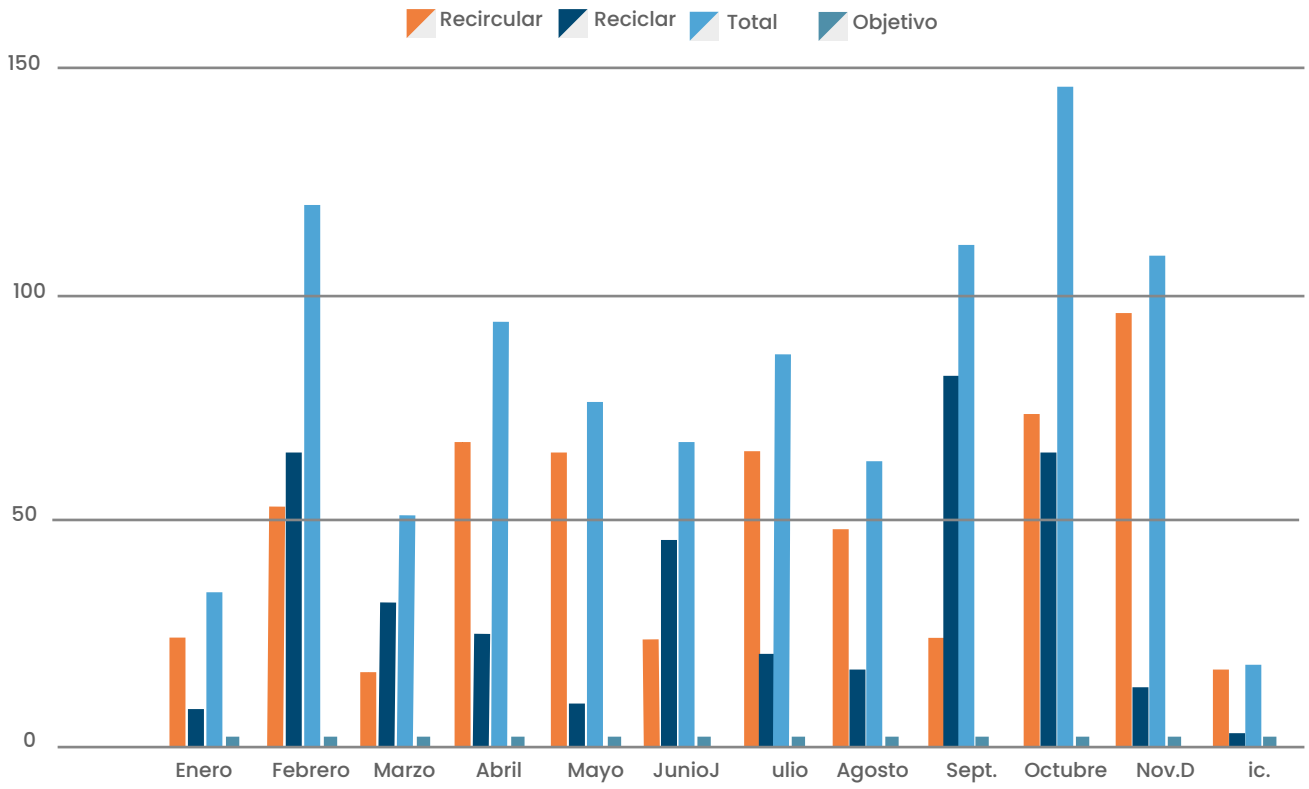
"Papel Cero": Reciclado de Papel

Desde el año 2021, la Gerencia de Energía Eléctrica tiene como objetivo contribuir con proyectos de Responsabilidad Social; para ello en el marco de la Resolución 476D/20 "Plan de Calidad 2020-2023", desarrolló "Papel Cero".

"Papel Cero" implica reutilizar aquellas hojas que hayan sido impresas en una sola carilla con algún error. De esta manera, para evitar su descarte definitivo, a las mismas se les coloca un sello de reciclado en la carilla utilizada. Esto determina que esa hoja se encuentra a disposición del personal de la gerencia, para que la utilicen nuevamente para impresión de documentos de carácter informal.

El objetivo que se planteó para este proyecto fue: "Reducir el consumo de papel como práctica habitual para el cuidado del medio ambiente". El cual lleva dos años de su implementación en la Gerencia de Energía Eléctrica.

En relación a "Papel Cero", podemos dar muestra de los siguientes indicadores con lo que se cuenta:



Proyecto GIS

Continua utilizándose para conocer la situación actual del servicio, se procura llevar a cabo relevamientos a campo cada cierto tiempo. Considerando diversos desvíos para su evaluación, dentro de estos se pueden mencionar el estado de los postes, crucetas, conductores, PAT, la necesidad de saneamiento de los CT, necesidad de PODA, presencia o ausencia de nidos, conexiones irregulares, entre otros.

Para ejecutar esta tarea se utilizaba, en primera instancia, una planilla impresa la cual contaba con todos los puntos mencionados previamente y a su vez datos identificatorios como ser el número de medidor, NIS, CTs, distribuidor o alguna otra referencia; por otro lado, el uso de tablets, celulares o cualquier dispositivo que permitiesen la captura de material fotográfico con sus correspondientes coordenadas.

La gerencia, continúo optimizando este proceso, mediante el uso de un SIG un poco

más complejo que las empleadas hasta el momento.

Cabe mencionar que los Sistemas de Información Geográfica (SIG) son herramientas especializadas en el manejo de un tipo particular de información: la información geográfica, también llamada geoespacial, entendida como aquella que presenta una localización real sobre la superficie de nuestro planeta. Existen diferentes software en el mercado, pero se optó por uno libre denominado Qgis. El motivo principal de esta elección es que un proyecto QGIS ofrece un conjunto de aplicaciones para el manejo de datos espaciales, entre ellas, se destaca la aplicación QField. Esta permite trabajar con los proyectos de QGis en el campo con dispositivos con sistema operativo Android para el relevamiento de datos.

El proyecto tiene 4 puntos, detallados en anuario del año pasado:

- 1: Capa “Relevamiento” – Formulario
- 2. Capa “Ruta” ciar todo el camino realizado.
- 3. Mapa Base
- 4. Capa Adicional

El En.Re.S.P y los Usuarios

La Gerencia de Usuarios, tiene a su cargo distintas tareas para brindar un servicio eficaz y eficiente a los usuarios y está compuesta por las áreas Atención al público, Call Center, Verificadores de subsidios, Técnicos y Asistentes Profesionales y Administrativos.

Call Center

El objetivo del área Call Center es brindar una atención personalizada y eficaz a las consultas y reclamos de los usuarios de Co.S.A.ySa. EDESA, además de ofrecer asesoramiento sobre subsidios. Se trabaja continuamente para proporcionar una atención basada en una escucha activa y de contención, utilizando un lenguaje claro, conciso y respetuoso. Esto permite proyectar una imagen del ENRESP como un organismo accesible e innovador, gracias a operadores/as capacitado en contención y resolución de problemas con paciencia y empatía.

Actualmente, contamos con 9 INSTRUCTIVOS que describen los procedimientos para consultas, reclamos a través de WhatsApp, correo electrónico y página web, seguimiento, rotación e incidencias, así como también contingencias y escucha de llamadas.

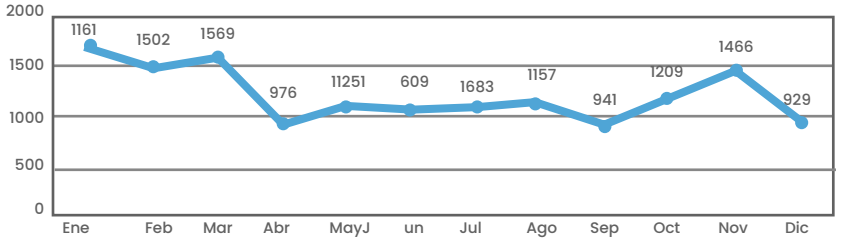
Durante el año 2023, se ha seguido realizando un SEGUIMIENTO diario, quincenal y mensual de los reclamos ingresados, priorizando aquellos relacionados con desbordes de cloaca y falta de agua. Esto con el objetivo de ofrecer un acompañamiento sostenido a los usuarios, reforzando la imagen del ENRESP como un organismo comprometido y asegurando que los reclamos a Aguas del Norte y EDESA sean atendidos.

Además, hemos continuado con las ESCUCHAS DE LLAMADAS grabadas a lo largo del año para mejorar la calidad de la atención. Estas escuchas se realizan con la presencia del Jefe de Área, el Dr. Martin Soria, y dos operadores seleccionados de forma rotativa. Se auditan 15 llamadas mensualmente en base a criterios cualitativos. El objetivo de estas escuchas es identificar indicadores para mejorar la calidad de atención, creando un proceso de aprendizaje continuo para cada operador.

2023	Rec. y Consultas
Enero	1661
Febrero	1502
Marzo	1569
Abril	976
Mayo	1125
Junio	1069
Julio	1083
Agosto	1157
Sep.	941
Octubre	1209
Noviembre	1466
Diciembre	929

En los primeros tres meses del año 2023, se registró la mayor cantidad de reclamos y consultas ingresados, siendo menor a partir del mes de abril para luego mantenerse en cantidad por los próximos meses. En el mes de noviembre volvió a aumentar la cantidad de reclamos y consultas ingresados considerablemente.

En la actualidad el área cuenta con las siguientes vías de contacto: 0800-444-7400, WhatsApp, página web y correo electrónico, a través de los cuales se atienden reclamos y consultas los cuales son atendidos por los operadores en el horario de 8hs a 20hs. Además, se reciben consultas y reclamos en el área de Atención al Público así como también personalmente por miembros del organismo.



	0800	WhatsApp	Página Web	Dele-gaciones	Atención al Público	Personal
Enero	932	332	46	194	129	28
Febrero	744	275	25	316	105	37
Marzo	832	227	38	361	78	32
Abril	537	155	18	145	93	28
Mayo	972	189	18	111	104	31
Junio	576	162	12	148	126	35
Julio	584	192	5	124	158	19
Agosto	744	262	2	112	10	27
Sep.	549	237	1	107	12	35
Octubre	705	360	5	105	12	20
Noviembre	812	371	93	123	31	36
Diciembre	602	149	45	71	29	33

En el grafico se evidencia una consistencia en los reclamos recibidos a través de la línea telefónica 0800, con valores comparables a lo largo de todo el año. La disminución en los reclamos recibidos mediante la página web se atribuye a problemas de funcionamiento en el sitio del Ente durante esos meses, los cuales fueron posteriormente resueltos

Reclamos por localidad AGUAS DEL NORTE 01/2023 – 12/2023

Localidad	Total
Capital-Salta	6410
S. R. de Orán	260
Tartagal	416
R. de la F	339
Metán	159
G. Mosconi	107
Pichanal	39
Cerrillos	35
Piquete Cabado	1
La Silleta	44
H. Yrigoyen	16
Güemes	29
Vespucio	41
c. S. Rosa	19
Embarcación	13
Luis Burela	2
Salvador Mazza	12
Aguas Blancas	4
R. de Lerma	17
Cafayate	3
J. V. González	3
Campo Quijano	6
C. Moldes	11
Aguaray	45
La Caldera	6
La Candelaria	1
El Bordo	3
El Galpón	5
Ap. Saravia	4
Chicoana	3
C. J. Solá	1
La Merced	8
Las Lajitas	2
Capiazuti	2
San Carlos	1
Animaná	1
El Carril	1
El Quebrachal	1
Betania	2
Cachi	1
Cobos	1
Guachipas	2
Los Blancos	1
S.A. Cobres	1
La Unión	1
Mollinedo	1
Río Carapary	2
San Agustín	2
Seclantás	1
Total General	**8076**

La mayor cantidad de reclamos de Cosaysa ingresados en el periodo 01/01/2023 – 31/12/2023, fue en Salta Capital, seguido por Tartagal, Rosario de la Frontera y Orán.

Localidad	Total
Capital-Salta	1874
S. R. de Orán	2304
Tartagal	40
H. Yrigoyen	29
Tartagal	92
Pichanal	32
Aguas Blancas	6
Embarcación	34
Metán	20
General Mosconi	52
Angastaco	1
Cerrillos	36
C. Juan Solá	11
R. de la F.	50
A. Saravia	10
Campo Quijano	4
R. de Lerma	9
S. Mazza	19
Aguaray	22
G. Güemes	20
M, Chaqueña	1
Campo Quijano	6
J.V González	9
La SIlleta	8
El Galpón	4
El Potrero	1
El Tala	2
G. Pizarro	1
Las Trampas	2
El Bordo	13
Cafayate	11
El Carril	8
Las Lajitas	12
El Sauce	1
Chicoana	6
La Caldera	7
Vespucio	1
C. Moldes	2
El Quebrachal	9
El Tala	1
Dragones	3
La Candelaria	3
La Merced	4
La Unión	6
Gaona	1
S.J. de Orquera	11
GUachipas	1
Cachi	2
C.Santo	5
Iruya	1
Cobos	9
Copo Quile	1
Isla de Cañas	2
C. Mollinedo	3
Los Blancos	1
La Viña	1
R. Banda Sur	1
Molinos	1
Talavera	4
Vespucio	1
Ballivian	3
Betania	3
San Agustín	1
San Carlos	1
El Galpón	1
El Jardín	1
Gaona	1
Guachipas	1
S. V. Este	4
Seclantás	1
Los Blancos	1
Total General	**2837**

La mayor cantidad de reclamos de EDESA ingresados en el periodo 01/01/2023 – 31/12/2023, fue en Salta Capital, seguido por Orán, Tartagal, General Mosconi y Rosario de la Frontera.

Motivos de reclamos significativos AGUAS DEL NORTE 01/01/2023 – 31/12/2023

2023	Falta de Agua	Entrega de Agua	Desborde de cloaca	Pérdidas de Agua	Reposi-ciones
Enero	142	157	115	163	51
Febrero	95	39	94	172	56
Marzo	119	32	109	202	66
Abril	62	10	67	183	56
Mayo	58	10	69	229	52
Junio	57	25	33	182	56
Julio	58	25	61	165	39
Agosto	58	89	58	172	40
Septiembre	78	70	55	128	45
Octubre	133	198	43	142	28
Noviembre	212	265	39	130	26
Diciembre	101	98	58	90	41
Total	1173	1018	801	1958	552

La mayor cantidad de reclamos ingresados fue por perdidas, falta y entrega de agua. Los reclamos por reposiciones y desbordes se mantuvieron en cantidades similares a lo largo del año.

Motivos de reclamos significativos EDESA S. A. 01/01/2023 – 31/12/2023

2023	Sin Luz	Pilar/ Poste caído	Problema de tensión
Enero	77	5	10
Febrero	86	10	6
Marzo	29	11	16
Abril	13	-	2
Mayo	16	-	-
Junio	14	3	-
Julio	25	4	3
Agosto	17	3	-
Septiembre	11	5	3
Octubre	20	3	2
Noviembre	42	3	5
Diciembre	69	4	7
Total	419	52	54

Se registraron la mayor cantidad de reclamos por falta de luz en los meses de Enero, Febrero y Diciembre. Los reclamos por pilar/poste caído y problemas de tensión se mantuvieron en niveles similares durante todo el año.

Subsidios

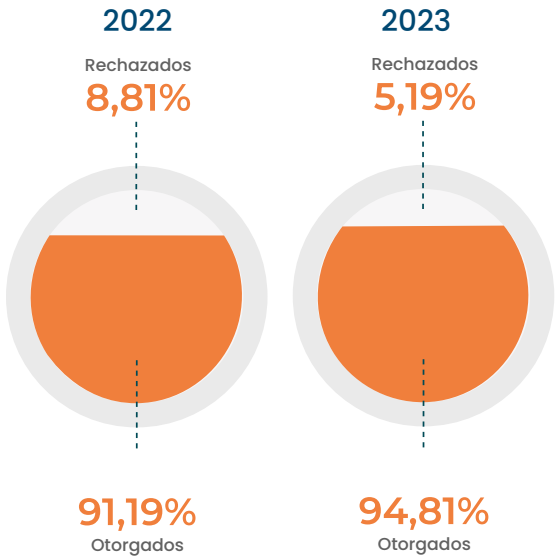
Subsidios

Postulaciones de Subsidios

Durante el 2023 se han registrado un total de 9199 postulaciones de subsidios en toda la provincia, aunque a diferencia del período anterior no hubo renovaciones automáticas (prórrogas).

	Postulaciones	100%	60%	Rechazadas
Solo Agua	96	29	64	3
Solo Luz	1753	378	1255	120
Unificado	7350	1561	5435	354
Total	9199	1968	6754	477

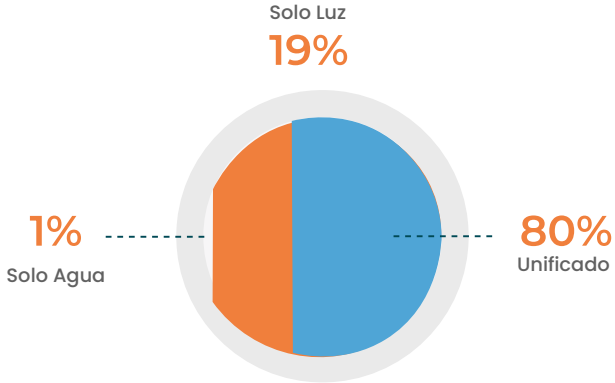
Si bien la cantidad de postulaciones respecto al período anterior ha disminuido levemente, el porcentaje de otorgamiento se ha visto incrementado.



Por servicio

Del total de postulaciones realizadas, el 19,06% de los usuarios cuentan solamente con suministro eléctrico, el 1% solamente con el suministro sanitario, mientras que en el 79,90% de los casos, cuentan con ambos servicios.

Postulaciones según servicios

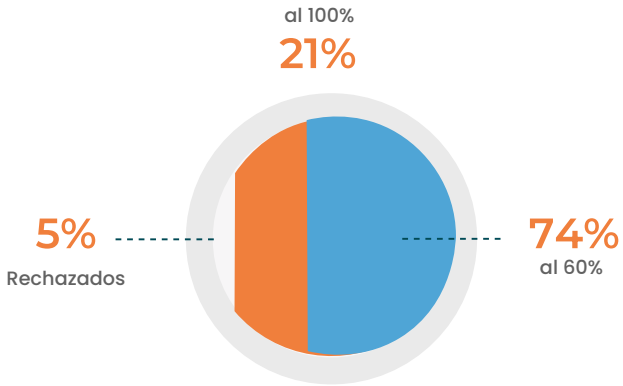


Por resultado

Según el resultado, el 94,81 % de las postulaciones resultaron favorables (esto equivale a 8722 postulaciones), donde el 21,39% de los usuarios obtuvo el 100% de descuento en la facturación mientras que el 73,42% lo alcanzó con un tope de 60% de cobertura. Por último, los rechazos alcanzaron el 5.,19% del padrón.

En comparación con el periodo anterior equivalente, los otorgamientos al 100% del beneficio han crecido un 33,36%, mientras que los otorgamientos al 60% se incrementaron en el orden del 1%. Los rechazos han disminuido un 57,43%.

Postulaciones



Por localidad

Usuarios de 114 localidades de la Provincia han postulado durante este período. Si bien, el 30,36% del padrón corresponde a la ciudad de Salta, la diversidad de lugares en donde se produjeron es consecuencia directa de la atención tanto en nuestras delegaciones y oficinas como también mediante los convenios municipales firmados en los últimos años

Localidad	Total
Capital-Salta	2793
R. de la F.	693
G. Güemes	572
Metán	568
Tartagal	387
Cerrillos	343
Atocha	246
Cafayate	214
Las Lajitas	213
R. de Lerma	188
J. V. González	167
C. Juan Solá	163
C. S. Rosa	153
El Galpón	150
Embarcación	142
Campo Santo	141
S. R. de Orán	131
Aguas Blancas	4
Aguaray	111
La Merced	110
Misión Carboncito	90
El Bordo	67
Guachipas	62
Cachi	61
Padre Lozano	56
Alto La Sierra	54
La Poma	53
A. Saravia	52
G. Mosconi	50
Quebrachal	49
Hickman	49
Otras localidades	1071

Otras exenciones

Bomberos Voluntarios

Actualmente el padrón de Bomberos Voluntarios mantiene incluidos en el beneficio para la exención de pago de los servicios sanitarios a 18 cuarteles de 16 localidades de la provincia.

Iglesias Católicas:

Hasta finales de octubre, son 445 inmuebles los abarcados por el padrón para la exención de pago de los servicios sanitarios.

Verificaciones de Subsidios

Durante el período anteriormente especificado, se produjeron un total de 901 verificaciones ambientales. Estas pueden ser tanto aleatoriamente a subsidios previamente otorgados como también ante la solicitud de los usuarios que no alcanzaron el beneficio o que precisan de una mayor cobertura.

	Total	%	100%	%	60%	%	Sin Cambios %	%	Baja %	%
Aleatorios	230	25.53	88	38.26	0	0	138	60	4	1.74
Deportivas	8	0.89	8	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Exentos	126	13.98	122	96.83	0	0.00	4	3.17	0	0.00
Por Operador	4	0.44	3	50.00	0	0.00	1	25.00	1	25.00
Otros (recursos)	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Reconsideraciones	533	59.16	355	65.85	146	27.39	50	9.38	2	0.38
	901		555	61.60	146	16.20	193	21.42	7	0.78

Considerando que el objetivo anual de auditorías es alcanzar el 10% del padrón de subsidios, para este período se alcanzó el 9.80%.

Según tipo de verificación

Aleatorias

Son aquellas que se realizan a modo de muestreo, entre usuarios que poseen el beneficio. Pueden tener alguna planificación previa, por zona, o quedar a criterio de los verificadores. En lo que va del año representa el 25.53% de las verificaciones realizadas, cantidad casi exacta a la del período anterior.

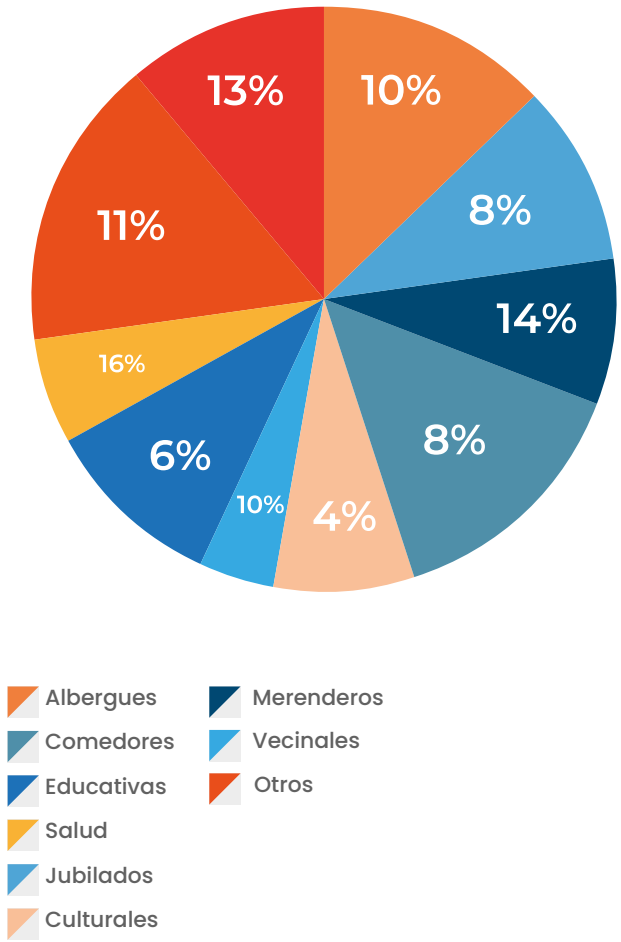
Entidades Deportivas

En concordancia a lo establecido por la Ley 7643 se benefició con la exención de pago de los servicios de luz y de agua a 8 clubes. Entre ellos se encuentran tanto entidades deportivas de Capital como también de Metán, Embarcación, Tartagal y Seclantás.

Exentas (Entidades Beneméritas)

Las exenciones en los servicios otorgadas mediante resoluciones durante el año 2023 a establecimientos gratuitos de bien público, con amparo a la niñez y ancianidad desvalidas, alcanzaron las 152 sedes correspondientes a 112 instituciones, mientras que 4 solicitudes han sido rechazadas.

Según su naturaleza, podemos agruparlas de la siguiente manera: Comedores (brindan almuerzo y/o cena), Merenderos (desayuno y/o merienda), Comedores-Merenderos (brindan más de una comida al día), Salud (vinculadas a asistencia sanitaria, rehabilitación, etc.), Centros de Jubilados, Centros Vecinales, Educativas (acompañamiento escolar o de aprendizaje), Culturares (bibliotecas, espacios artísticos, etc.) y Otras (instituciones de relevancia social que no responden estrictamente a las categorías previamente mencionadas).



Tomando en cuenta la locación de las sedes, fueron 21 las localidades con alguna institución exenta.

Verificaciones por Operador

Son los casos en los que se realizan auditorías a partir de denuncias, inconsistencias o información actualizada remitida por el SINTyS (Sistema de Identificación Nacional Tributario y Social): el primer caso del año ocurrió a principios de noviembre por lo que no entró en el corte establecido.

Verificaciones por Reconsideraciones

Representan la mayoría de las verificaciones realizadas: un 55% de las mismas. Surgen ante la disconformidad del resultado obtenido por los. usuarios al momento de la postulación, tomándose como casos especiales. En las mismas, suelen presentarse la documentación correspondiente a las causales de rechazo, además de la argumentación por las cuales consideran la obtención o mejora del beneficio. Mediante este trámite, el 62.85% de los postulados obtuvieron el 100% de descuento, mientras que el 27.39% alcanzó el beneficio parcialmente. En el 9.38% de los casos no se pudo justificar el pedido.

Recursos

Durante este período no se presentaron recursos para rever lo resuelto por el

Organismo en materia de subsidios.

Verificaciones por localidad

Durante este año se realizaron verificaciones ambientales en 47 localidades de la Provincia.

Auditoría de Oficinas Comerciales

Con una frecuencia programada se realizan auditorías comerciales en las oficinas de EDESA y de AGUAS DEL NORTE de toda la provincia.

En las mismas se toma observación sobre el tiempo de atención y de espera, la disponibilidad de cajas y de personal de atención, la cartelería exterior (identificación de la empresa, horario de atención, líneas de contacto, etc.) e interior (reglamento procedimental, régimen de suministro, cuadro tarifario actualizado, disponibilidad de libro de quejas, carteles informativos sobre subsidios, disponibilidad de baños, etc.).

Aguas del Norte

De un total de 96 auditorías programadas (a las 25 oficinas de la prestadora) hasta final de año, se realizaron 89, alcanzando el 92,7% de cumplimiento.

Edesa SA

De un total de 128 auditorías programadas (a las 37 oficinas de la empresa) durante el año se realizaron un total de 114, cumpliendo con el 89 % de llo programado.

Cabe destacar que la cantidad las verificaciones restantes de realizar o especificar corresponden al segundo semestre y/o al cuarto trimestre.

Frecuencias de Auditorias

Las realizaciones de las auditorías se dividen según su periodicidad (trimestral o semestral) como también por la Delegación del ENRESP designada para la verificación correspondiente, según muestra el siguiente cuadro:

Frecuencia	Delegación Encargada	Localidad
Trimestral	Salta	Casa Central
Semestral	Salta	S.A. de los Cobres
Semestral	Salta	Cafayate
Trimestral	Salta	Gral. Güemes
Trimestral	Rosario	Metán
Trimestral	Rosario	R. de la F.
Trimestral	Roario	Las Lajitas
Trimestral	Rosario	J. V. González
Trimestral	Rosario	A. Saravia
Trimestral	Orán	Pichanal
Trimestral	Orán	H. Yrigoyen
Trimestral	Orán	Embarcación
Trimestral	Orán	Orán
Trimestral	Tartagal	Tartagal
Trimestral	Tartagal	S. Mazza
Trimestral	Salta	Cerrillos
Trimestral	Salta	C. Quijano
Trimestral	Salta	La Merced
Trimestral	Salta	R. de Lerma
Trimestral	Salta	EL Carril
Timestral	Salta	Chicoana
Trimestral	Salta	C. Moldes
Trimestral	Salta	La Viña
Trimestral	Tartagal	Morillo
Trimestral	Tartagal	Aguaray
Semestral	Orán	S. V. Este
Trimestral	Rosario	El Quebrachal
Trimestral	Rosario	El Galpón
Semestral	Salta	Cachi
Semestral	Tartagal	R. B. Sur
Semestral	Orán	La Unión
Semestral	Salta	Iruya
Semestral	Salta	Nazareno
Trimestral	Salta	La Caldera
Trimestral	Salta	Guachipas

Mejora Continua y Actualizaciones

Mejora Continua y Actualizaciones

Incorporación de personal a la Gerencia y Call Center

La incorporación de nuevo personal ha permitido una delimitación más clara de cada uno de los procesos internos, lo cual ha evitado la multiplicidad de tareas entre los agentes y ha facilitado una mejor comprensión por parte de estos sobre las responsabilidades específicas que les corresponden.

Call Center

En lo que respecta a la organización interna del equipo de trabajo, se ha implementado una planificación y distribución equitativa de tareas entre los operadores, lo que ha resultado en mejoras significativas en el ambiente laboral, aumento de la motivación y, en consecuencia, una mayor productividad en las actividades diarias del personal.

Actualmente, se llevan a cabo reuniones semanales que brindan un espacio para que cada operador/a pueda expresar propuestas e inquietudes relacionadas con la organización del trabajo.

Además, se continúa con informes mensuales, para los cuales se ha designado a un agente de la gerencia, en los que se detalla la cantidad de reclamos y consultas ingresados en el mes, su origen, así como los motivos de los reclamos significativos y la cantidad proveniente de cada localidad.

La elaboración continua de estos informes es fundamental, ya que permite desarrollar estrategias para gestionar la demanda de usuarios. Basándose en datos históricos de meses y años anteriores sobre el tipo de reclamos y las áreas geográficas más afectadas, se pueden identificar tendencias y patrones de comportamiento. Esto facilita la configuración del bot automático que responde a las consultas más frecuentes, aliviando la carga de la línea telefónica 0800 y proporcionando información satisfactoria al usuario.

Todos estos informes están disponibles en el área correspondiente y se comparten en el drive de la gerencia para garantizar su accesibilidad y difusión dentro del organismo.

Actividades de Relaciones Institucionales y Educación

El ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS desde su creación (Ley 6835), le imprime a la EDUCACIÓN, INFORMACIÓN y COMUNICACIÓN con los usuarios y organizaciones públicas y privadas en general, una importancia fundamental, para que desde su órbita y con sus acciones, puedan colaborar con el ENTE coordinando acciones, para establecer constantes mejoras, íntimamente relacionadas al mejor funcionamiento de los servicios públicos de luz, agua y cloacas, los que con su permanente ayuda, colaboración y control podrán ser brindadas de la mejor manera.

Desde que se plantearon los Talleres Educativos destinados a niños de primaria y jóvenes de secundaria y Talleres Informativos destinados a usuarios en general, se instruye a su BUEN USO Y CONSUMO RESPONSABLE. Se parte desde la idea que estamos en presencia de recursos escasos y vulnerables los que si no se cuidan de la manera que corresponde, se pueden agotar, causando daños irreparables, que no podrían revertirse. Un ejemplo que podemos palpar a diario, son los cauces de los ríos, con exceso de basuras, químicos y demás sustancias contaminantes, los que ya no se pueden depurar, purificar. Desde el ENTE y sobre los servicios de luz, Agua y Cloacas, se abarcan diferentes acciones que se realizan en las numerosas etapas de contacto entre las Prestadoras y los Usuarios tales como las Audiencias de Conciliación en donde se acerca a las partes, para que se expongan los problemas y se media para lograr soluciones beneficiosas que se plasman en Actas que las partes firman logrando así, llegar a los mejores acuerdos y soluciones.

Para ello el ENTE cumple funciones de educador y comunicador haciendo conocer las misiones y funciones del organismo, el uso responsable, el consumo eficiente, la lectura de facturas, la postulación de subsidios, el sistema de reclamos, para que

de manera conjunta se logre un mejor control partiendo desde el conocimiento de cómo debe ser la correcta provisión de los servicios, hasta alcanzar el nivel de USUARIOS RESPONSABLES.

En esta relación constante se debe conocer la responsabilidad de cada una de las partes y esto se logra con una permanente capacitación, que parte del Ente Regulador desde niños, fomentando y compartiendo buenas conductas, a partir de pequeñas acciones y que deben continuar y perdurar en el tiempo para concluir con adultos de todos los sectores, colegios secundarios, centros vecinales, comedores, instituciones públicas etc. Para afianzar conocimientos se crearon Cartillas Educativas donde los niños después de haber asistido al taller, afianzan sus conocimientos. Se trata de una cartilla didáctica, interactiva donde el niño por medio de juegos aplica sus conocimientos y al final de la misma obtiene un Diploma de USUARIO RESPONSABLE.

Nuestro compromiso con los objetivos de desarrollo sustentable (ODS)

El rol del Ente Regulador de los Servicios Públicos se enfoca en promover una relación proactiva y educativa con los usuarios, con miras a alinear sus acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

La educación, información y comunicación se convierten en pilares esenciales para este propósito. Desde la órbita del Ente, se coordinan acciones con usuarios, organizaciones públicas y privadas para fomentar el uso responsable de los recursos, la eficiencia energética y la protección del ambiente, alineados con el ODS 6 (Agua Limpia y Saneamiento) y el ODS 7 (Energía Asequible y No Contaminante).

La creación de Talleres Educativos dirigidos a niños y jóvenes, así como Talleres Informativos para usuarios en general, buscan instruir sobre el buen uso y consumo responsable de los servicios básicos. Esto se fundamenta en la premisa de que estos recursos son escasos y vulnerables, y su mal uso podría ocasionar daños irreparables, contraviniendo el ODS 12 (Producción y Consumo Responsables).

El Ente Regulador no solo se limita a supervisar y controlar las empresas prestadoras, sino que también se convierte en un educador y comunicador activo, difundiendo conocimientos sobre derechos, obligaciones y buenas prácticas de consumo, en línea con el ODS 17 (Alianzas para lograr los Objetivos). Esto se materializa a través de cartillas educativas interactivas y programas de capacitación en diferentes comunidades y sectores, desde escuelas hasta centros vecinales.

La relación entre el Ente y los usuarios se construye sobre la base del diálogo, la capacitación continua y la retroalimentación, todo en consonancia con el ODS 16 (Paz, Justicia e Instituciones Sólidas). Se promueve la participación activa de los usuarios en procesos de conciliación, se brinda información clara y transparente sobre los servicios, y se fomenta la optimización del uso eficiente de los recursos, contribuyendo así al ODS 13 (Acción por el Clima).

La educación impartida por el Ente no solo busca crear usuarios responsables, sino también empoderados, capaces de exigir y contribuir a la mejora constante de los servicios públicos, alineándose con el ODS 4 (Educación de Calidad). Esta labor educativa no solo tiene impacto en el presente, sino que sienta las bases para un desarrollo sostenible a largo plazo, en línea con la visión integral de los ODS.

Mejoras constantes

Está probado que con la aplicación de simples recursos es posible mejorar la experiencia del usuario. Algunas formas consisten en brindar recomendaciones para su correcto uso, tanto en lo práctico como en lo más conveniente desde lo económico; con respecto a su conservación, sus funcionalidades y hasta la forma correcta y más amigable con el ambiente. Se dictan charlas informativas para poder leer e interpretar las facturas para que el usuario conozca desde la categoría a la que pertenece y cuáles son cada uno de los ítems que se le cobran en la misma. De este modo, puede ejercer un control más estricto de lo que paga por el servicio que recibe.

Desde el ENTE se educa

Hay muchos ejemplos que sirven para esto. A veces se lo hace a través de Talleres tales como "Conociendo el Ente Regulador", "Formando Usuarios Responsables", etc. Se dictaron talleres a 120 niños de La Merced en la escuela de verano, a 95 niños de Guachipas y a 30 niños de Puerta de Días, en Coronel Moldes. La edad escolar que se abarca va desde los 4 a los 12 años y a alumnos del secundario, de 13 a 17 años, como así también a Centros Vecinales, distintos Programas Sociales, Entidades de Bien Público, Colegios Profesionales, Municipios, Empleados Públicos, Concejos Deliberantes, etc. También se hace por medio de folletos, manuales, reglas, imanes, rompecabezas, etc., que se acompañan y regalan en las clases, o bien videos que son publicados en los sitios web y que se comparten en las redes sociales. Se visitaron distintos barrios de salta Capital t también zonas del interior tales como Chocoana, Guachipas, Cerrillos, Las lajitas etc.

Colofón

Trabajar sobre este tema tiene muchos beneficios. Siempre los usuarios agradecen la información que se les brinda para que puedan afianzar sus derechos y conocer sus obligaciones. Se realizaron encuestas de satisfacción, para conocer qué piensa el usuario del ENTE REGULADOR y de los talleres que se dictan. Los resultados presentan la posibilidad de abarcar nuevos temas y ampliar los lugares y usuarios capacitados, arrojando una amplia curiosidad sobre los servicios y obteniendo el puntaje de muy buena la información recibida. Surgen así, nuevos proyectos, distintos modos de hacer conocer sus decisorios, etc. Se mejora la experiencia y se incrementa ese intercambio que hay entre la prestación misma del servicio y el usuario, dando confianza al accionar del ENTE como verdadero Regulador. Con la Educación Constante se trata de pensar en todas las formas en que el ENTE puede ser útil y activo para el usuario, determinando en qué manera puede colaborar con el mejor servicio. No hablamos acá solo de derechos y obligaciones, sino también de proporcionar y facilitar toda la información relacionada con el buen funcionamiento del Ente Regulador, poniéndola a disposición de todos los usuarios de todas partes de la Provincia.

El compromiso del ENTE REGULADOR de los Servicios Públicos va más allá de garantizar la calidad técnica de los servicios. Se fundamenta en Educar, Informar y Empoderar a los usuarios para un Uso Responsable Y Eficiente De Los Recursos, contribuyendo así al desarrollo sostenible y al bienestar de la comunidad en su conjunto. Este enfoque educativo y colaborativo no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también fortalece la confianza en el Ente como un agente activo en la construcción de relaciones positivas y en la promoción de un servicio público de calidad para todo

Energía Eléctrica

Actividades de control, regulación y fiscalización de los servicios de distribución de Energía Eléctrica

"Solo se llega rápido pero en equipo se llega lejos". Esta frase fue la mística que esta Gerencia tuvo presente para poder desempeñar sus trabajos con calidad.

La presente memoria es una muestra de los trabajos alcanzados por esta Gerencia de energía eléctrica, en sintonía con los valores y objetivos de este Organismo.

Marco Normativo

La Ley Provincial Nº 6835 pone en cabeza de este Ente Regulador el disponer lo necesario para que los servicios existentes se presten con los niveles de calidad exigibles.

En atención a lo dispuesto por las Leyes Provinciales Nº 6.583, 6.810, 6.819, sus modificatorias y complementarias, se acuerda celebrar los contratos de concesión de con las empresas EDESA y ESED.

Mercado Concentrado

En el marco de lo dispuesto en el Anexo III del Contrato de Concesión de EDESA S.A. - 2º Etapa y en Las Bases Metodológicas para el Control de Calidad del Producto y del Servicio Técnico, a continuación se presentan los resultados correspondientes a los Semestres 50 (Enero/23-Julio/23).

Calidad de Servicio Técnico

En lo referente al Servicio Técnico, para la elaboración de este informe se utilizó básicamente la información remitida por EDESA S.A. en cumplimiento de lo dispuesto en las Bases Metodológicas vigentes a esa fecha, indicando todas las incidencias en Baja y Media Tensión registradas en el semestre bajo análisis, exceptuando las siguientes:

- Las incidencias de duración igual o menor a 3 (tres) minutos.
- Los Cortes programados y ejecutados dentro de las pautas autorizadas por este Ente.
- Las afectaciones sobre los NIS suspendidos o dados de baja (esta verificación se realiza mediante una vinculación con el SGC en forma on-line).
- Las incidencias que responden a causas de fuerza mayor.
- Las incidencias con origen en el sistema de transporte o de generación del MEM, incluyendo aquellas derivadas de la actuación de los relés de mínima frecuencia.
- Respecto a las incidencias por razones de fuerza mayor o aquellas de origen externo (MEM) para que las mismas no resulten penalizadas, la Distribuidora debe aportar como condición "sine qua non" la documentación de respaldo prevista en cada caso en las Bases ya mencionadas, para el análisis de mismas.

Una vez analizada toda la documentación presentada por EDESA S.A. procedimos, aplicando los criterios establecidos por el ENTE, a calcular las penalizaciones por este concepto correspondientes al semestre que nos ocupa.

En la siguiente Tabla se muestra un resumen de las incidencias ocurridas durante el Semestre 50.

Incidencias				
Incidencias	**Total**		**Penalizadas**	
Incidencia B.T.	6827	81.32%	6941	87.54%
Incidencia M.T.	1568	18.68%	924	12.46%
TOTAL	**8395**		**7415**	

El valor total de la penalización a aplicar en el Semestre 50 por Calidad de Servicio Técnico es de $ 36.396.673,26 y $ 1.451.299,81 correspondientes a la Penalización Adicional.

Calidad de Producto Técnico

Para el cálculo de las penalizaciones correspondientes al semestre en cuestión, esta Gerencia utilizó los datos resultantes de las mediciones realizadas en toda la Provincia durante dicho período.

En todos los casos la instalación y retiro de dichos equipos, así como la extracción de los datos almacenados en los mismos, estuvo a cargo de personal de EDESA S.A. bajo el control directo del personal

del Área de Calidad de esta Gerencia. Idéntico procedimiento se adoptó con aquellos equipos cuya colocación fue requerida por la citada Área en el marco del tratamiento de reclamos presentados por los usuarios por mala calidad del producto técnico prestado.

En el semestre mencionado se realizaron las siguientes mediciones por Control de Calidad del Producto Técnico:

	Por campaña	Por Reclamo	Total
Correctos	59	13	72
Penalizados	57	10	67
Total de Mediciones	116	23	**139**

Al finalizar el semestre nos queda:

Penalizaciones Semestres Anteriores (arrastres)	215
Nuevas penalizaciones Semestre 50	65
Despenalizados	23
Total de puntos penalizados al finalizar	257

De acuerdo a las Actas Acuerdos de fechas 26/07/2022 y 18/09/2023, con respecto de los valores del coeficiente de actualización "C", el valor calculado por esta Gerencia a aplicar en el Semestre 50 por Calidad de Producto Técnico, es de $ 10.080.185,26.

Resumen de Penalizaciones Semestre 50

En total, las penalizaciones por producto y servicio técnico ascienden a un total de $ 47.928.158,33.

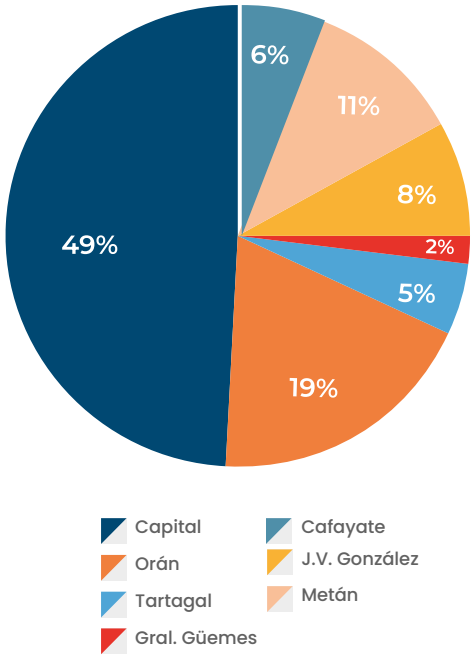
Penalizaciones Semestre 47	Servicio Técnico	Penalización Adicional	Producto Técnico	Total Penalización
Ente Regulador	$36.396.673,26	$1.451.299,51	$10.080.185,26	$47.928.158,33

Plan de Obra de Inversiones Obligatoria (PIO)

Obras PIO 2022 (Plan de Inversión Obligatorio). Durante el año 2023 se analizan y se procede a auditar las obras ejecutadas por la Distribuidora durante el período inmediato anterior, es decir período 2022.

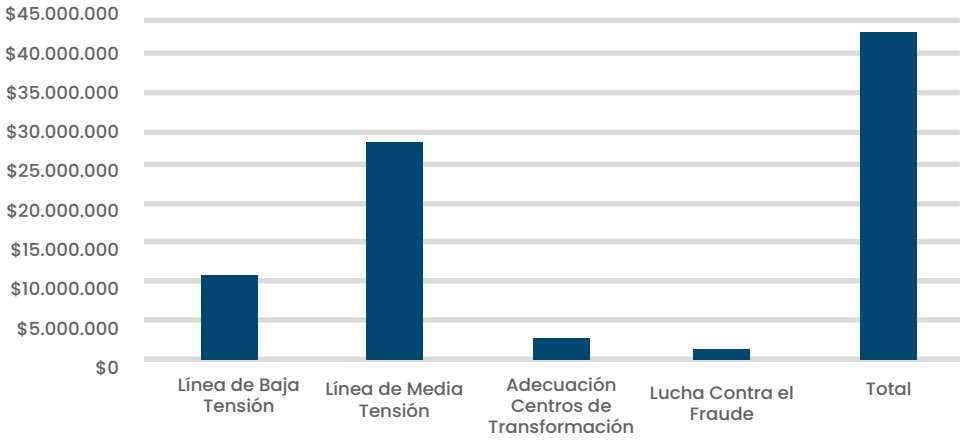
Resulta importante mencionar que cuando hacemos referencia a Distritos, estamos hablando de diferentes departamentos de la Provincia comprendidos dentro de los mismos. A continuación se detallan los montos invertidos por EDESA S.A. en cada Distrito:

Distritos	Montos de Obra
Cafayate	$64.691.663,72
Metán	$50.156.542,37
J.V. González	$44.285.835,98
Gral. Güemes	$29.366.796,86
Tartagal	$57.617.133,26
Orán	$108.597.931,80
Capital	$440.504.596,61
Total	$766.123.664,71



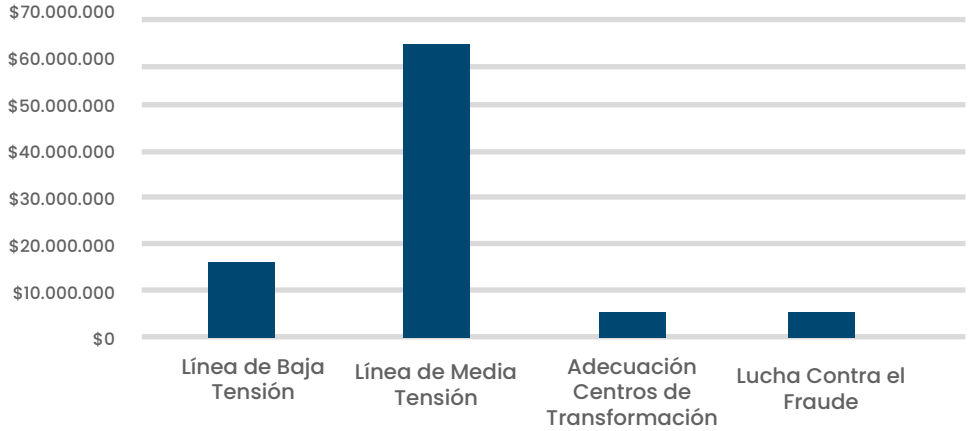
Detalle Obras PIO 2022 Distrito Cafayate

Distrito	Descripción de Obra	Inversión ($)
Cafayate	Línea de Baja tensión	$10.325.342,55
	Línea de Media Tensión	$26.663.684,75
	Adecuación Centros de Trans.	$2.697.542,86
	Lucha contra el Fraude	$748.977,53
	Total	$42.435.547,69



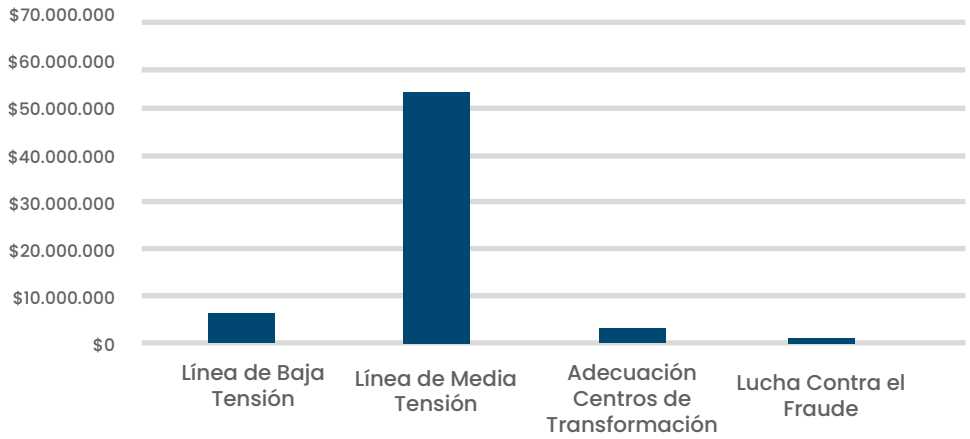
Detalle Obras PIO 2022 Distrito Metán

Distrito	Descripción de Obra	Inversión ($)
Metán	Línea de Baja tensión	$14.270.779.88
	Línea de Media Tensión	$64.336.532,60
	Adecuación Centros de Trans.	$4.196.818,93
	Lucha contra el Fraude	$3.399.137,18
	Total	$86.203.268,59



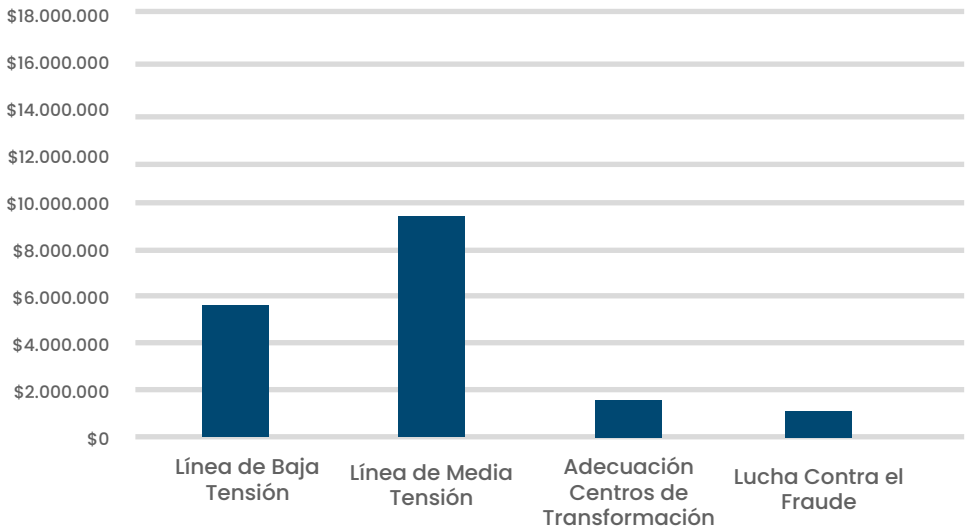
Detalle Obras PIO 2022 Distrito J.V. González

Distrito	Descripción de Obra	Inversión ($)
J.V. González	Línea de Baja tensión	$5.039.739,83
	Línea de Media Tensión	$53.503.014,03
	Adecuación Centros de Trans.	$2.581.764,51
	Lucha contra el Fraude	$1.333.129,50
	Total	$62.457,647,87



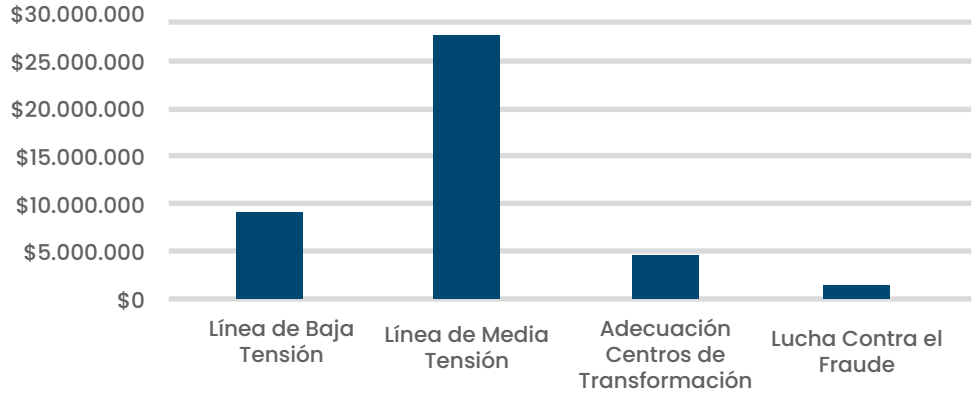
Detalle Obras PIO 2022 Distrito Güemes

Distrito	Descripción de Obra	Inversión ($)
Güemes	Línea de Baja tensión	$5.587.867,71
	Línea de Media Tensión	$9.200.972,56
	Adecuación Centros de Trans.	$1.519.984,37
	Lucha contra el Fraude	$1.519,984,37
	Total	$17.074.612,14



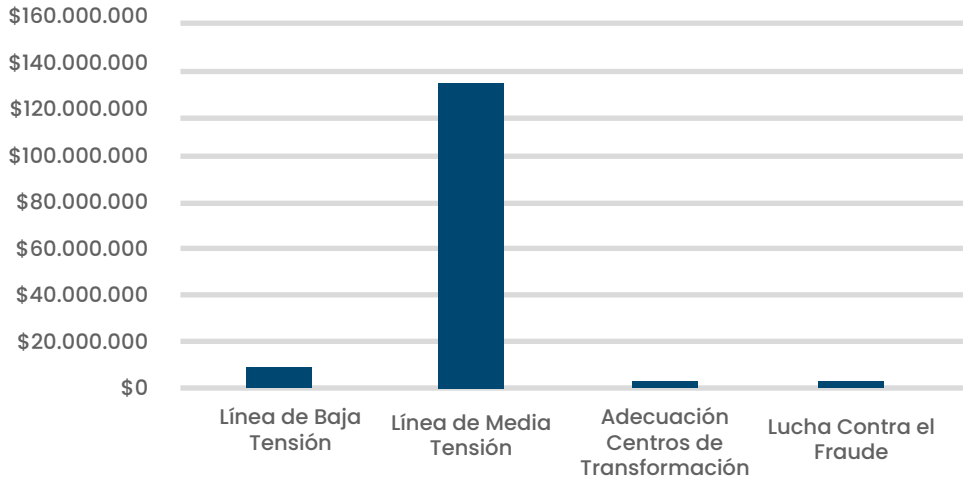
Detalle Obras PIO 2022 Distrito Tartagal

Distrito	Descripción de Obra	Inversión ($)
Tartagal	Línea de Baja tensión	$9.687.503,80
	Línea de Media Tensión	$25.968.244,01
	Adecuación Centros de Trans.	$4.351.022,14
	Lucha contra el Fraude	$1.455.613,78
	Total	$41.462,989,73



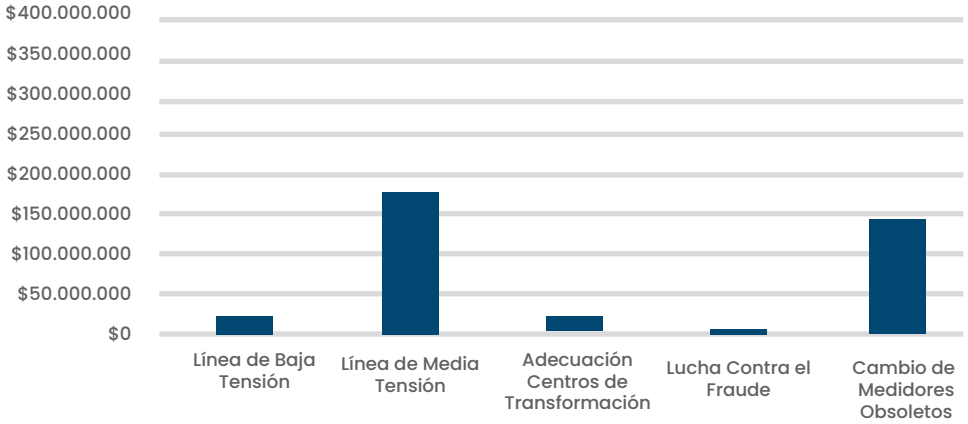
Detalle Obras PIO 2022 Distrito Orán

Distrito	Descripción de Obra	Inversión ($)
Orán	Línea de Baja tensión	$5.601.384,95
	Línea de Media Tensión	$137.270.041,70
	Adecuación Centros de Trans.	$1.448.328,96
	Lucha contra el Fraude	$1.162.360,53
	Total	$145.482.116,14



Detalle Obras PIO 2022 Distrito Capital

Distrito	Descripción de Obra	Inversión ($)
Capital	Línea de Baja tensión	$28.071.218,13
	Línea de Media Tensión	$169.514.945,09
	Adecuación Centros de Trans.	$24.996.824,58
	Lucha contra el Fraude	$10.508.074,17
	Cambio de Medidores Obsoletos	$10.508.074,17
	Total	$371.008.088,55



Obras MUCAAP

Mediante las leyes Nº 6583 y 7178, la Provincia de Salta declaró el estado de emergencia económica en materia de prestación de Servicios Públicos, adhiriendo a su vez a las Normas Nacionales sancionadas con el fin de llevar adelante las renegociaciones con las Concesionarias de tales servicios, creando a tal efecto la Unidad de Revisión y Renegociación de los Contratos (UNIREN), por Decreto Nº 1/08.

En lo que a la prestación del Servicio Público de Distribución de Energía Eléctrica se refiere, el proceso citado anteriormente culminó con el dictado del Decreto Nº 5450/09 del Poder Ejecutivo Provincial, mediante el cual se aprobó el Acta Acuerdo suscripta entre la mencionada UNIREN y la empresa EDESA S.A.

La Cláusula Quinta - Inciso e) – del Acta citada expresa que el monto de las Penalizaciones establecidas en el Anexo I del Contrato de Concesión (Normas de Calidad del Producto y del Servicio Técnico) por los incumplimientos documentados semestralmente, será destinado a la creación de un Fondo para Obras, quedando en cabeza del ENRESP la determinación de las obras a ejecutarse con cargo a dicho fondo, reservando a EDESA S.A. todo lo inherente a la ejecución por sí o por terceros a su cargo de las mismas, bajo control de este Organismo.

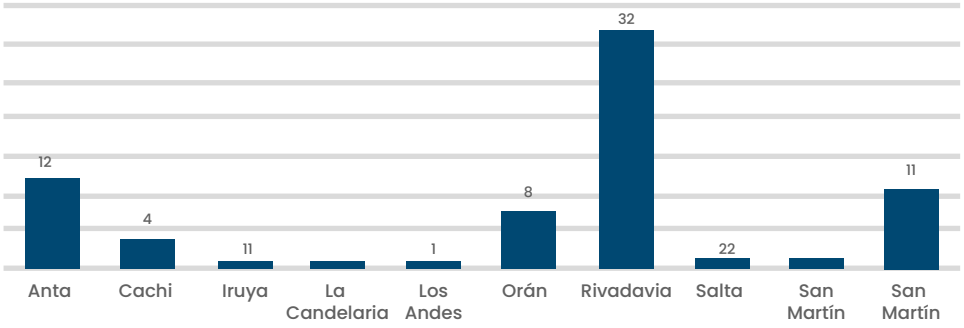
Originariamente se pensó en aplicar dichos fondos para financiar aquellas inversiones que, conforme lo dispone el Contrato de Concesión, no le son exigibles a la Distribuidora (pilares de medición, kits básicos de instalaciones internas, etc.).

Esta situación se observó fundamentalmente en las comunidades aborígenes de la Provincia, las cuales carecían (y aún carecen) de los medios económicos necesarios para afrontar tales gastos.

Posteriormente, siempre atendiendo la problemática del colectivo citado (al cual se fueron sumando otros sectores sociales carenciados), se adicionó al criterio original la ejecución, allí donde se necesitaba, de las redes de Baja Tensión y Centros de Transformación necesarios para atender los suministros solicitados.

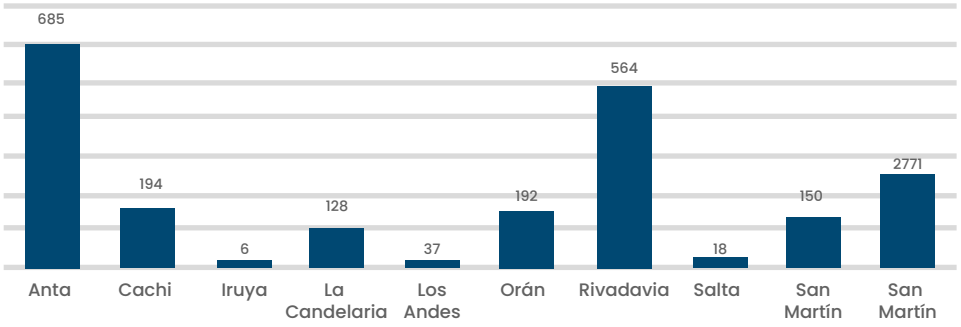
De este modo, a la fecha se beneficiaron con obras de infraestructura para suministro eléctrico a un total de 74 comunidades y barrios distribuidas de la siguiente manera:

Total de Comunidades y Barrios



Consecuentemente las familias beneficiadas ascienden a un total de 2.251.

Familias Beneficiadas



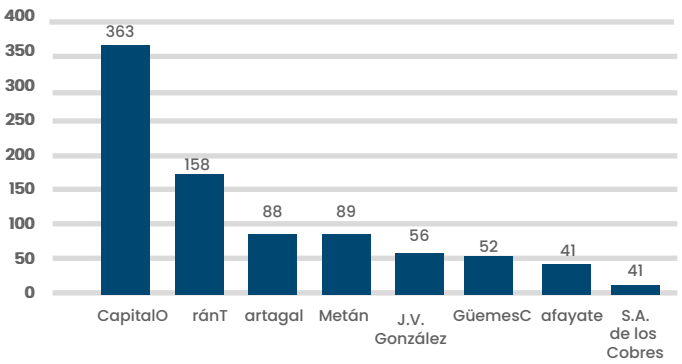
Cortes Programados

El control de los cortes programados son correspondiente al año 2022. En el mismo tenemos expuestos los cortes que se realizaron por Distrito.

Asimismo se pone en conocimiento los cortes programados que se ejecutaron en la red eléctrica correspondientes a Media y baja tensión.

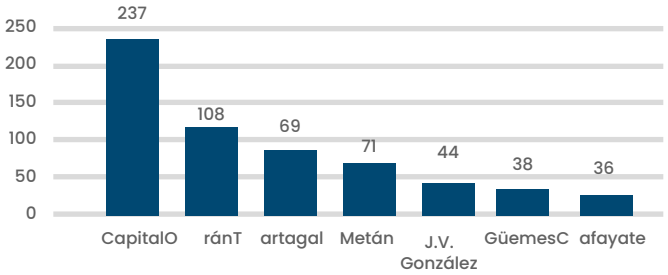
Cortes Programados por Distrito

Distrito	Cantidad
Capital	363
S. R. de Orán	158
Tartagal	88
Metán	89
J.V. González	56
Güemes	52
Cafayate	41
S.A. de los Cobres	8



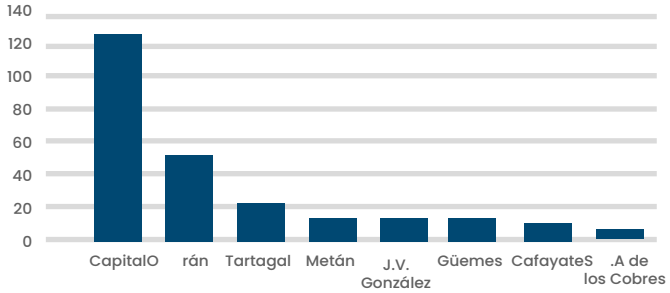
Cortes Programados en Media Tensión

Distrito	Cantidad
Capital	237
S. R. de Orán	108
Tartagal	69
Metán	71
J.V. González	44
Güemes	38
Cafayate	36
S.A. de los Cobres	6



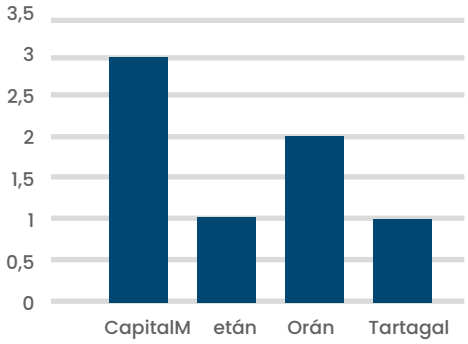
Cortes Programados en Baja Tensión

Distrito	Cantidad
Capital	126
S. R. de Orán	50
Tartagal	20
Metán	17
J.V. González	12
Güemes	14
Cafayate	5
S.A. de los Cobres	2



Cortes Programados solicitados por TRANSNOA

Distrito	Cantidad
Capital	3
Metán	1
Orán	2
Tartagal	1



Contraste de Medidores

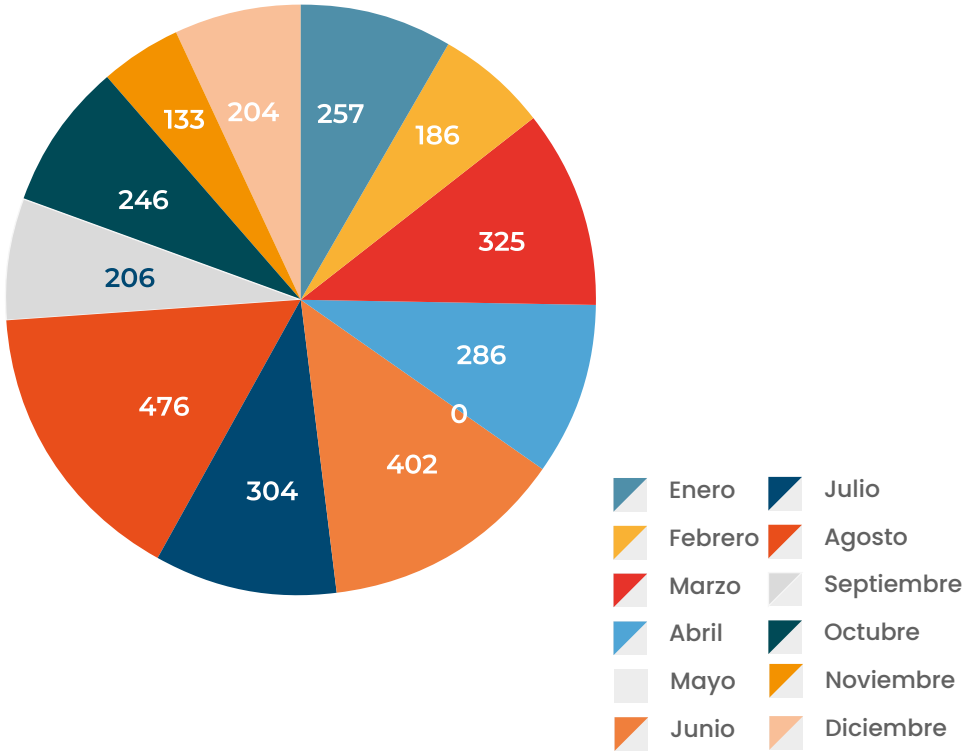
Otra de las gestiones que iniciaron en el periodo anterior y se continuaron durante este 2023 tiene que ver con los contrastes de medidores. Habiendo superado los obstáculos generados por la pandemia, se planteó un nuevo objetivo de 250 contrastes mensuales. De esta manera, se puede proyectar a futuro con indicadores sólidos.

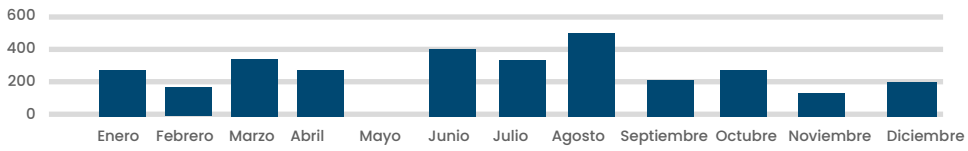
Se marcó un ritmo semanal adaptable de ensayos que pretendió mantener el equilibrio entre equipos monofásicos y trifásicos siendo que estos últimos demandan atención individual por parte del banco de pruebas instalado en los almacenes de EDESA.

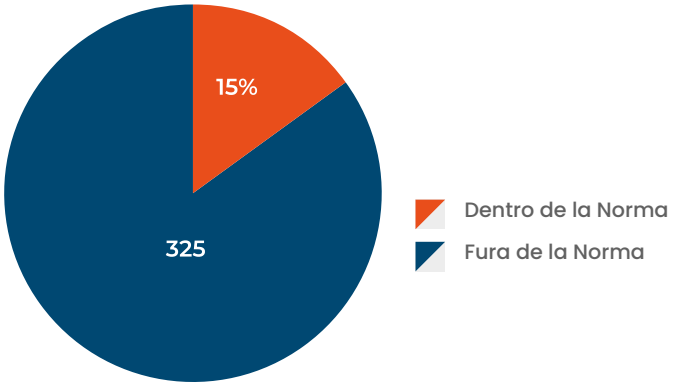
Las proporciones entre contrastes por control y por reclamos se mantuvieron prácticamente fijas al igual que los resultados dentro y fuera de norma.

Indicador de Totales Mensuales, Año 2023

	Contraste	% Objetivo	Control	Reclamo	%	Dentro de Norma	Fuera de Norma	%
Enero	257	102,8	186	3	1,61	26	231	11,26
Febrero	186	74,4	186	0	0,00	11	175	6,29
Marzo	325	130,0	324	1	0,31	36	289	12,46
Abril	286	114,4	284	2	0,70	45	241	18,67
Mayo								
Junio	402	160,8	402	0	0,00	76	326	23,31
Julio	304	121,6	304	0	0,00	48	256	18,75
Agosto	476	190,4	476	0	0,00	65	235	27,66
Sep.	206	82,4	206	0	0,00	31	128	24,22
Octubre	246	98,4	245	1	0,41	36	210	17,14
Noviembre	133	53,2	134	0	0,00	28	153	18,30
Diciembre	204	81,6	158	0	0,00	32	173	18,50







SAIDI-SAIFI

Medición de la calidad del servicio prestado por Edesa mediante indicadores SAIDI - SAIFI

A los efectos de contar con una herramienta para identificar los puntos de mayor oportunidad en el servicio prestado por la Distribuidora, se implementó en el año 2021 la medición de calidad mediante dos indicadores de nivel internacional utilizado por distribuidoras a nivel mundial, definidos en la norma IEEE 1366.

SAIDI: Índice de duración media de interrupción del sistema (System average interruption duration index). En un período determinado representa la duración total de interrupción que afectó a los usuarios en promedio.

SAIFI: Índice de frecuencia media de interrupción del sistema (System average interruption frequency index). En un período determinado representa la cantidad de interrupciones que afectaron a los usuarios en promedio.

Antecedentes

Los indicadores elegidos son de utilización masiva en las distribuidoras del mundo para medir la confiablidad del servicio de distribución de energía que se presta.

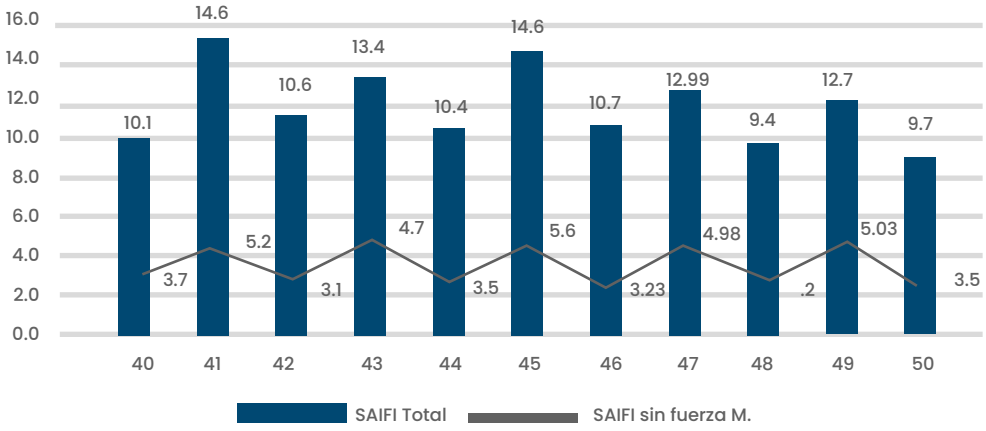
En 2017 el ENRE inició un plan quinquenal (2017 al 2021) donde a partir de los indicadores expuestos desde el semestre 1 de concesión de EDENOR y EDESUR, se fijaron objetivos a tales indicadores asociados a multas por incumplimiento.

Beneficios

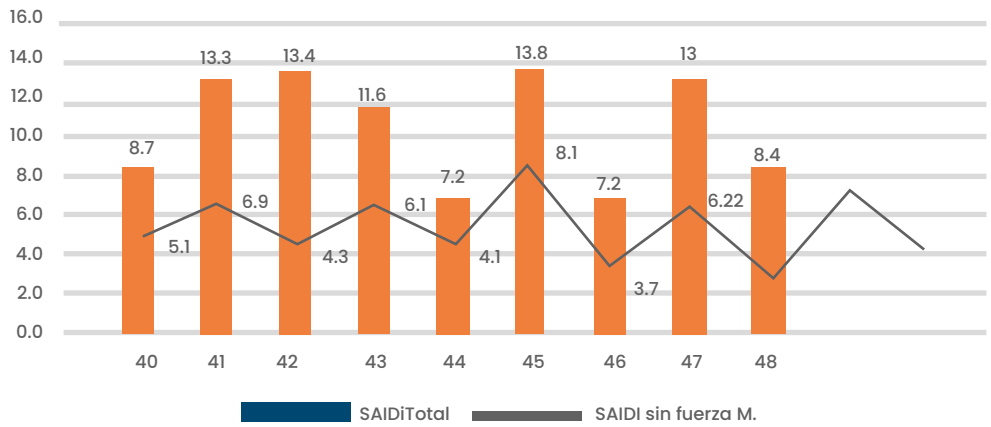
Al implementar tales indicadores tanto para Distritos, Distribuidores y Localidades, podremos establecer la situación en la que estamos actualmente, determinar zonas de mayor afectación y concentrar los esfuerzos en tales sectores. En esta línea, esta Gerencia realizó comisiones de para relevar los distribuidores más comprometidos logrando direccionar recursos a dichos distribuidores.

A continuación se listan los indicadores anteriormente definidos, con historial desde el semestre 40.

Historial Total Provincia - SAIFI



Historial Total Provincia - SAIDI



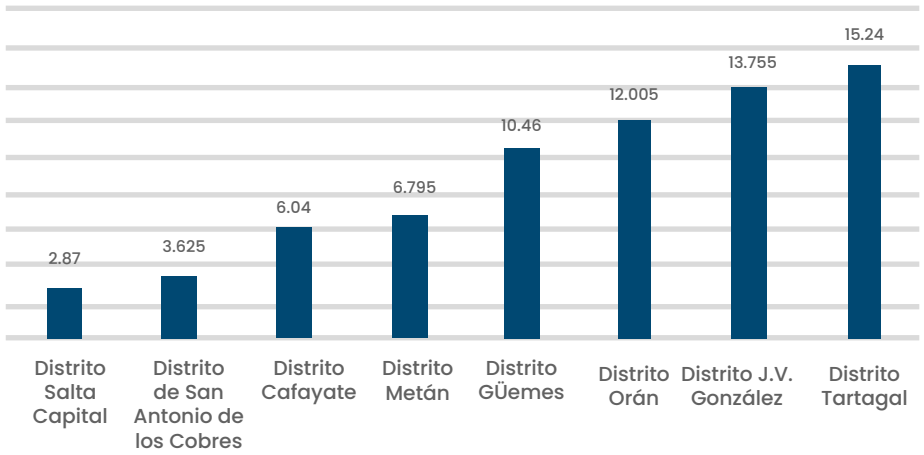
- En el semestre 50, los usuarios de la provincia han tenido "en promedio" 3,5 cortes de energía
- En el semestre 50, los usuarios de la provincia han tenido "en promedio" 4,4 horas de cortes de energía

Análisis de Distritos

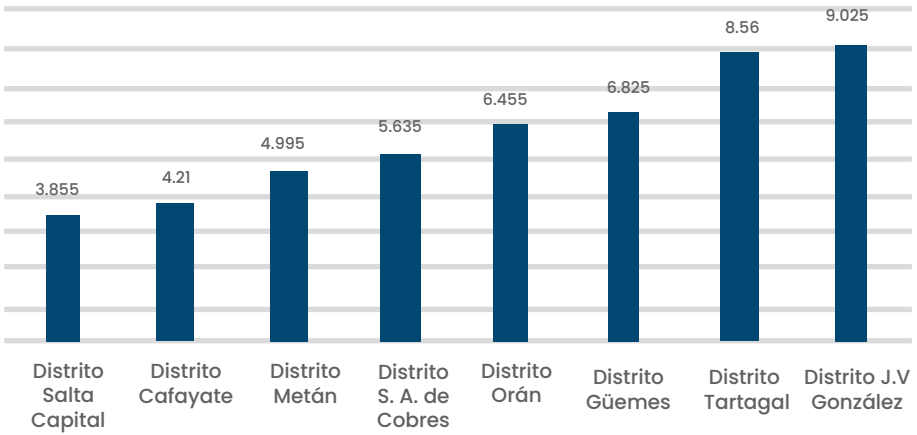
Para una mejor interpretación, se presentan los indicadores, excluyendo en el cálculo las Fuerzas Mayores, Cortes Programados, y Cortes menores a 3 minutos.

Ranking de Distritos - Promedio desde semestre 46 - 47

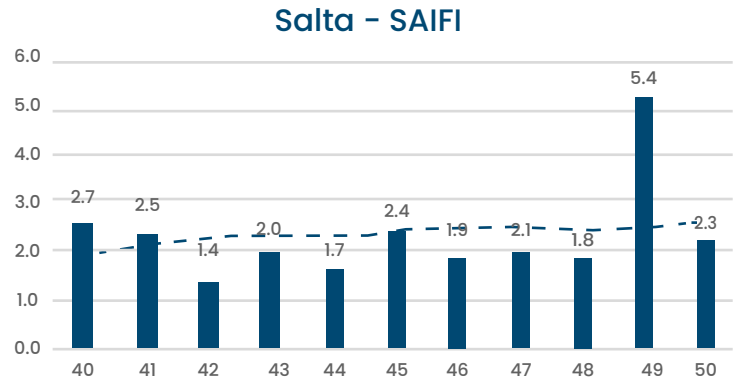
Promedio - SAIDI 49-50

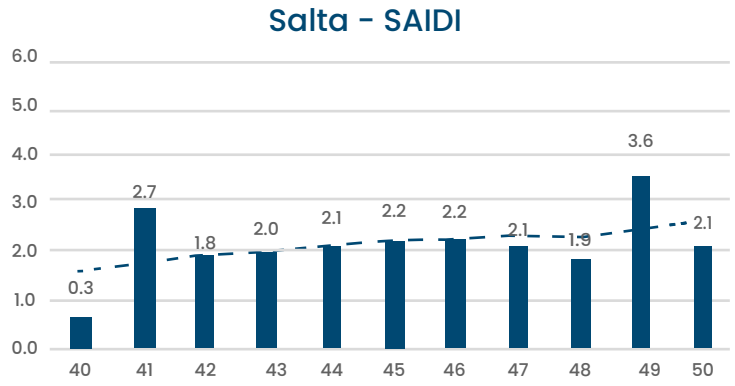


Promedio - SAIDI 49-50



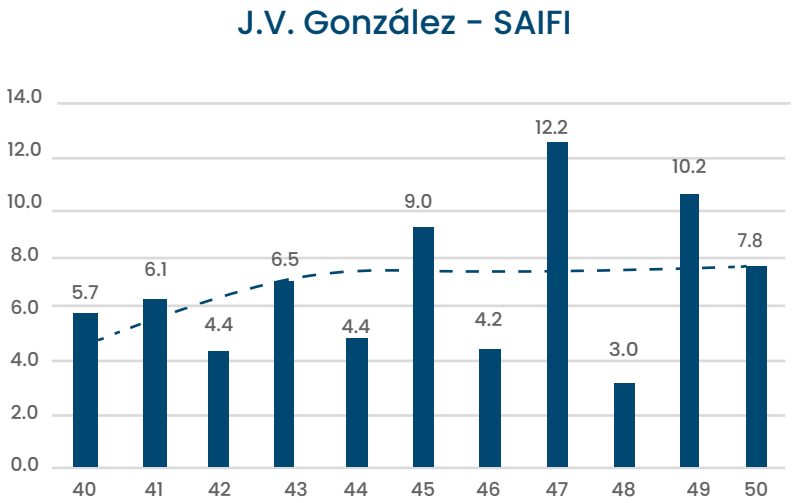
Indicadores Distrito Salta con historial desde el semestre 40 al 50

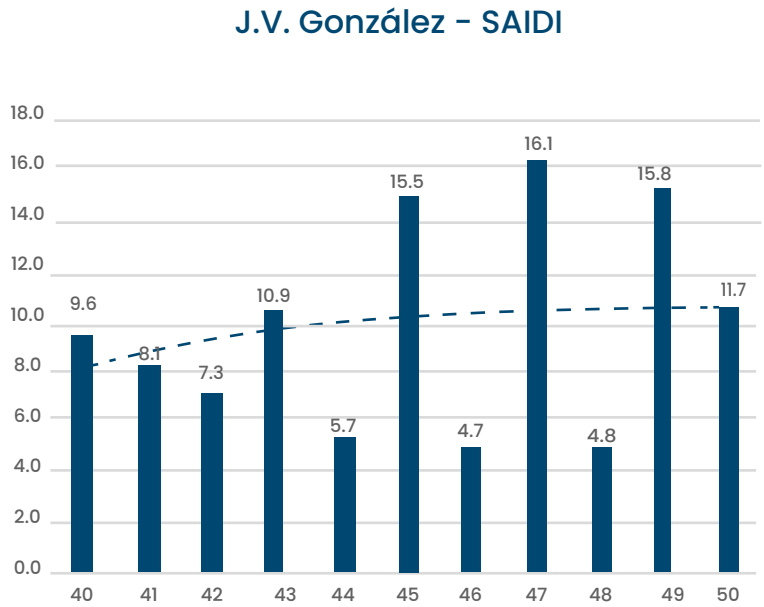




- Tendencia a la baja de indicadores
- En el semestre 50, los Usuarios del distrito Salta tuvieron “en promedio” 2,3 cortes.
- En el semestre 50, los Usuarios del distrito Salta tuvieron “en promedio” 2,3 horas de cortes.

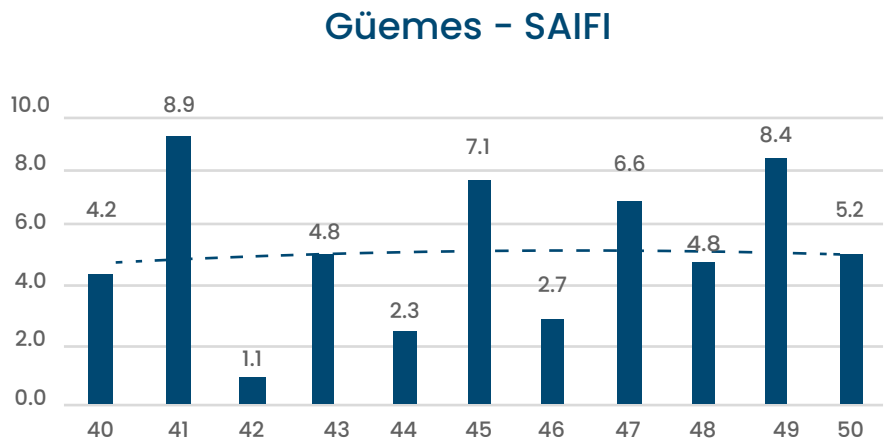
Indicadores Distrito JV González con historial desde el semestre 40 al 47

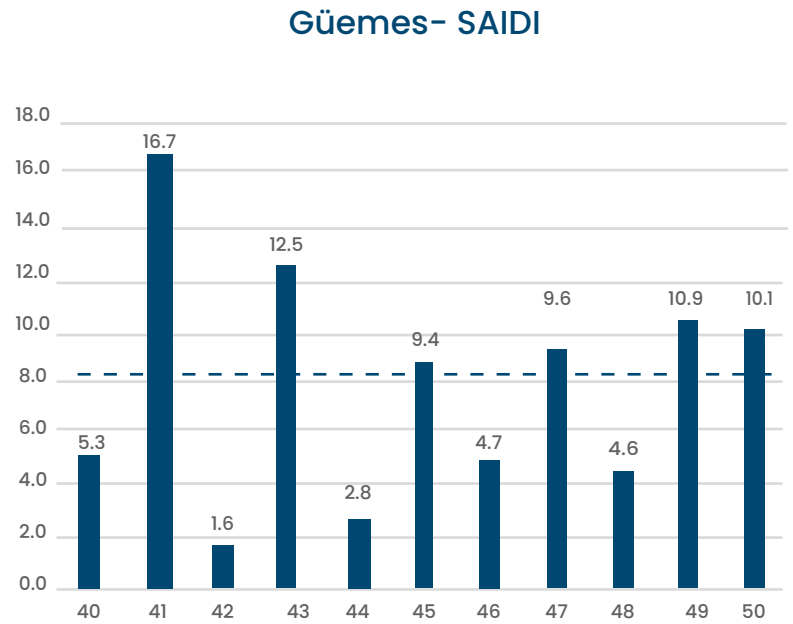




- Se ve un disparo en los indicadores como caso puntual en el semestre 45, 47 y 49.

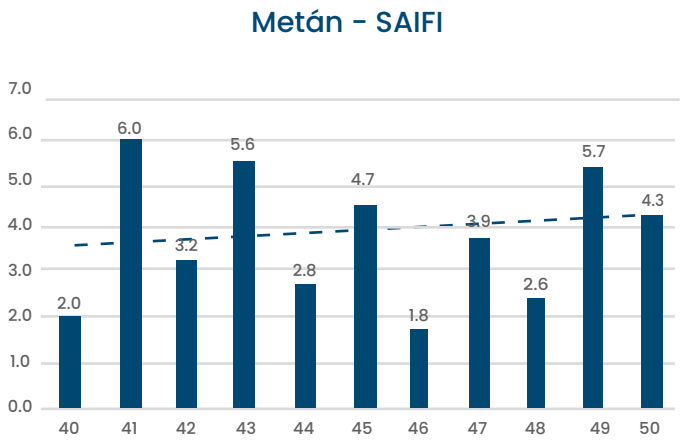
Indicadores Distrito Güemes con historial desde el semestre 40 al 50

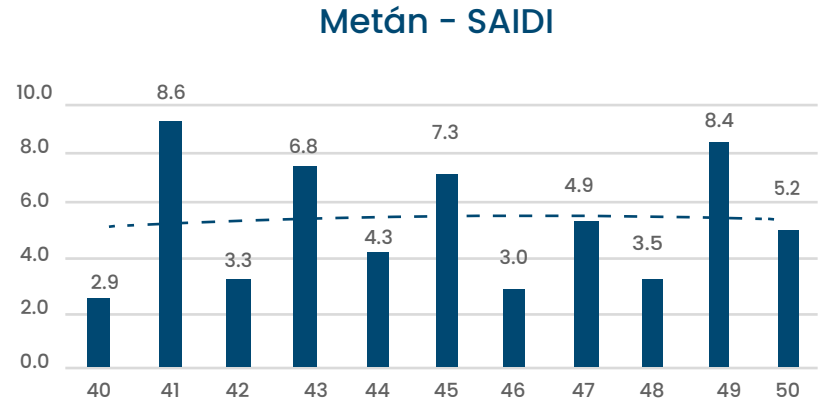




- Tendencia a la suba de indicador SAIFI desde el semestre 40, con picos intermedios para los semestres de periodos impares (verano)
- Tendencia a la baja de indicador SAIDI desde el semestre 40, con picos intermedios para los semestres de periodos impares (verano)

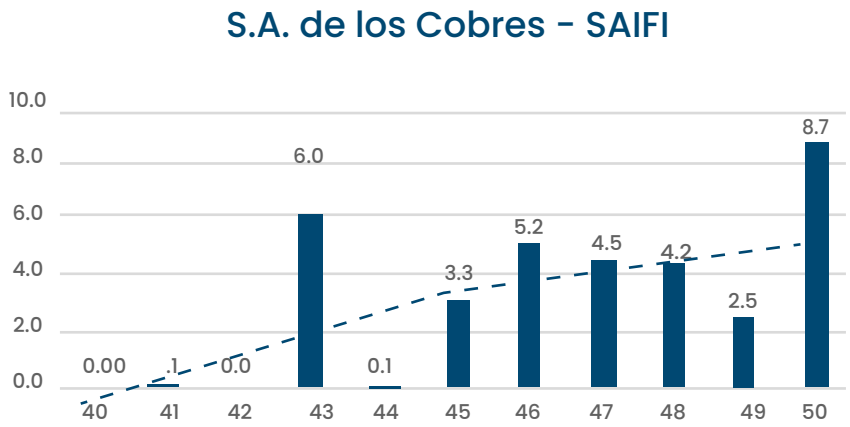
Indicadores Distrito Metan con historial desde el semestre 40 al 50

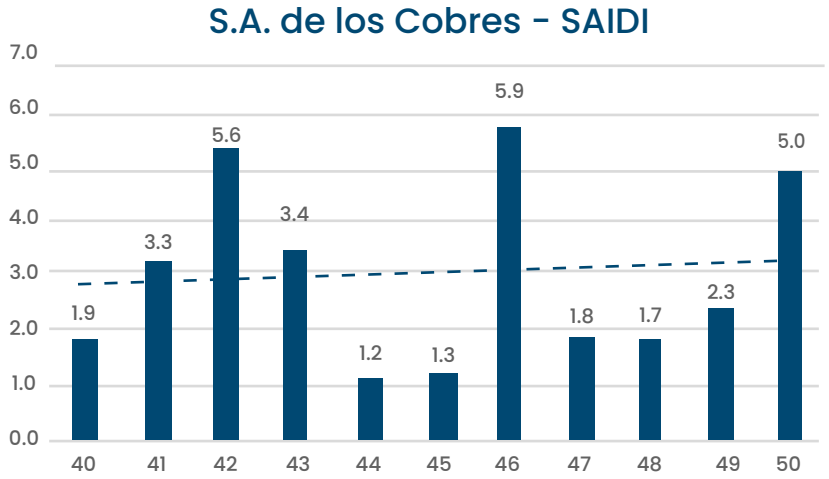




- Leve tendencia a la suba de indicadores desde el semestre 40 y aumento de los mismos en los periodos impares (verano)

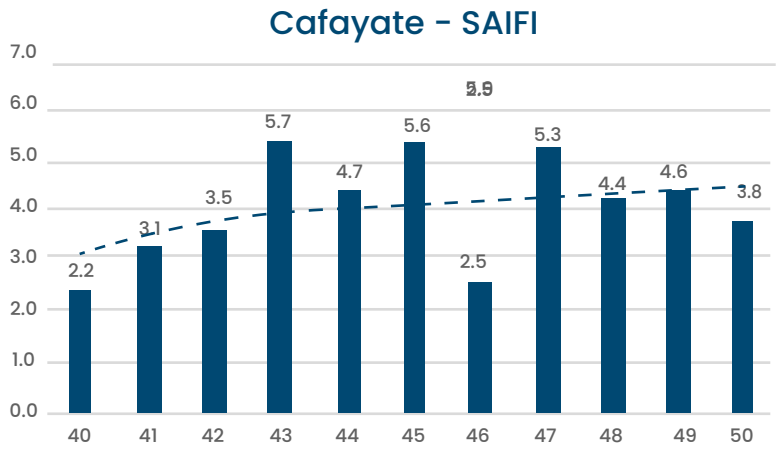
Indicadores Distrito San Antonio de los Cobres con historial desde el semestre 40 al 50

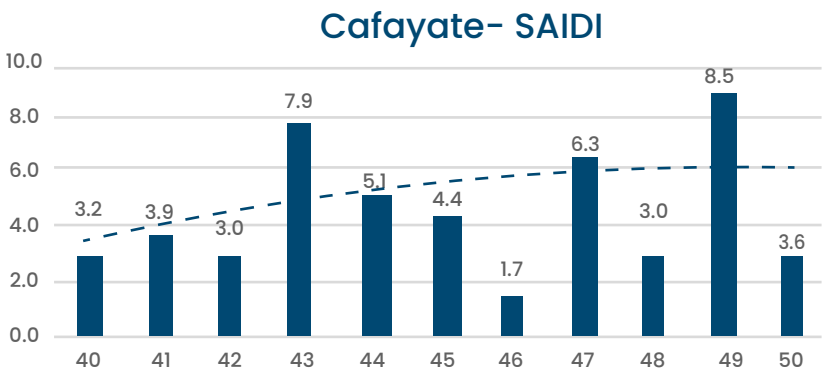




· Tendencia a la suba en frecuencia de cortes, desde el semestre 40.

Indicadores Distrito Cafayate con historial desde el semestre 40 al 50

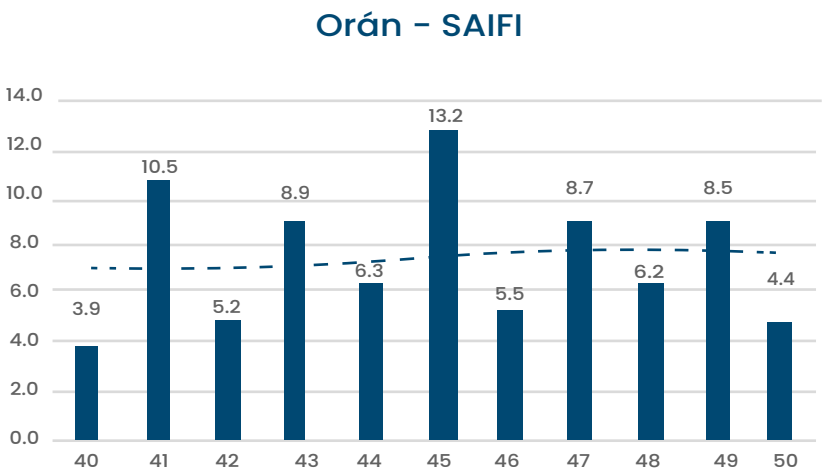


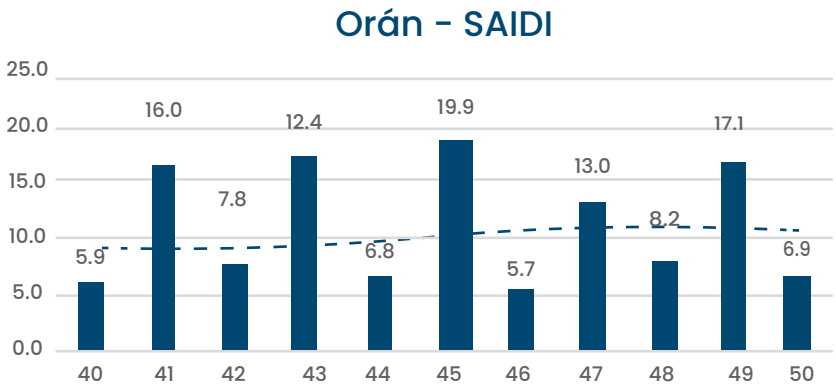


· Mejora en los tiempos de respuesta desde el semestre 43 al 46, pero con un pico en el semestre 47 y 49.

· Tendencia a la suba en ambos indicadores.

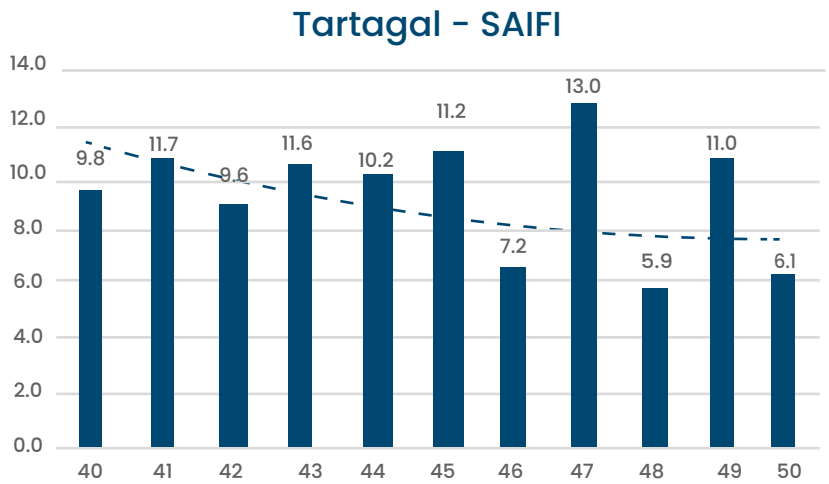
Indicadores Distrito Orán con historial desde el semestre 40 al 50

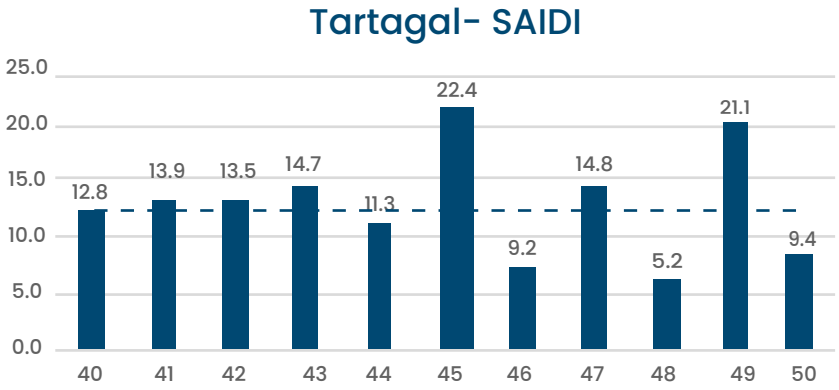




- Tendencia a la suba de indicadores desde el semestre 40.
- Picos de indicadores en los semestres impares (verano).

Indicadores Distrito Tartagal con historial desde el semestre 40 al 50

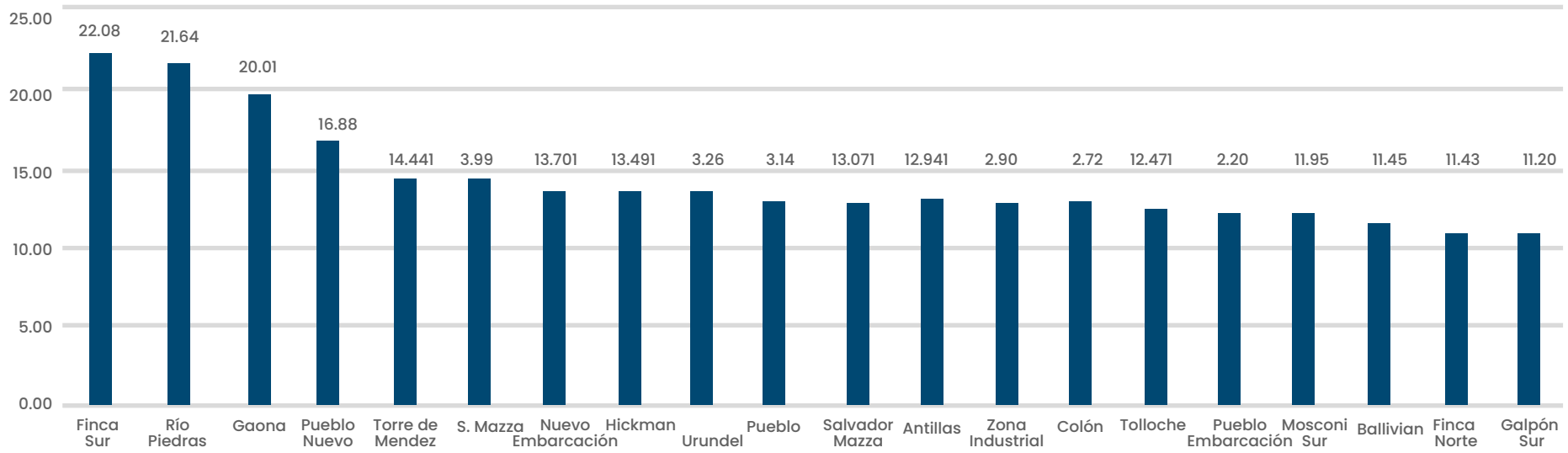


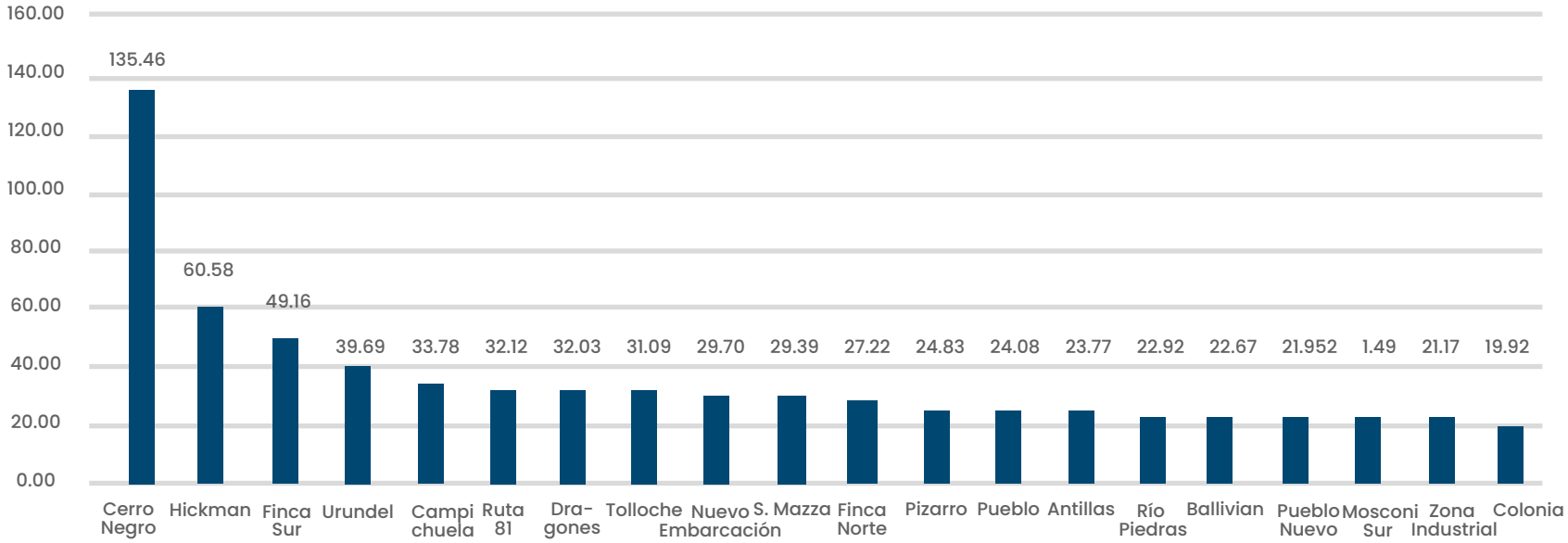


- Tendencia a la baja en frecuencia de cortes
- Mejora en los tiempos de respuestas, salvo por los semestres 45 y 49 con 22.4 y 21,1 horas de corte en promedio por usuario respectivamente Tartagal.

Análisis de Distribuidores

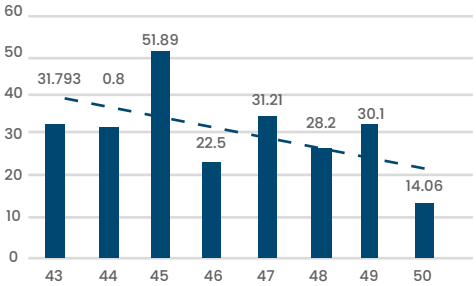
Para una mejor interpretación, se presentan los indicadores, excluyendo en el cálculo las Fuerzas Mayores, Cortes Programados, y Coretes menores a 3 minutos.



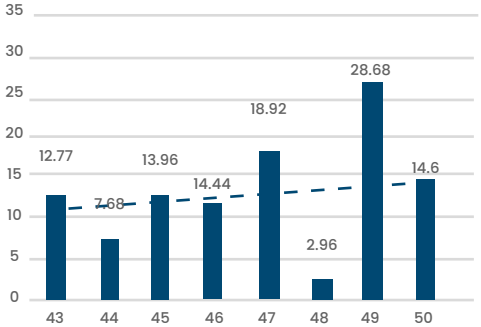


Historial de SAIFI desde semestre 40 para los 20 distribuidores más comprometidos

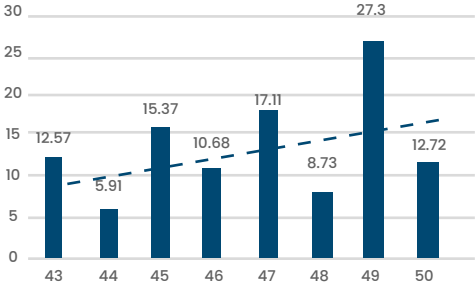
1-SR13-Distribuidor Finca Sur



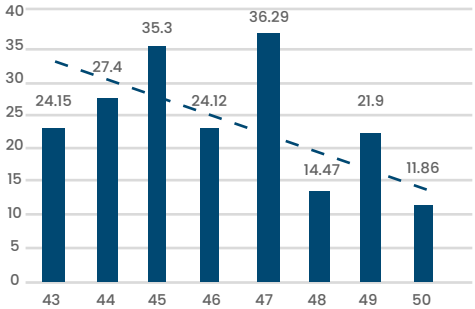
2-LG12-Distribuidor Río Piedras



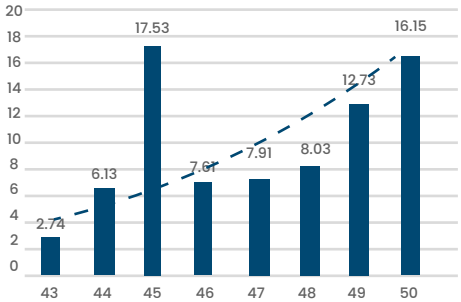
3-QU11-Distribuidor Gaona



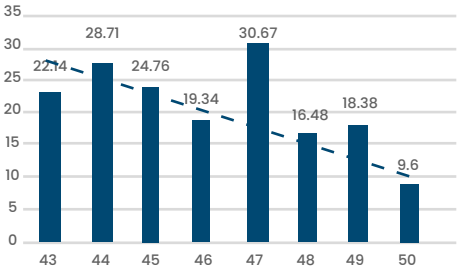
4-SM12-Distribuidor Pueblo Nuevo



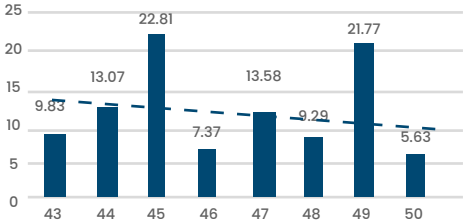
5-CQ17-Distribuidor Torre de Mendez



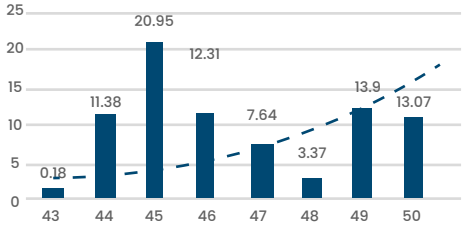
6-SM11-Distribuidor Salvador Mazza



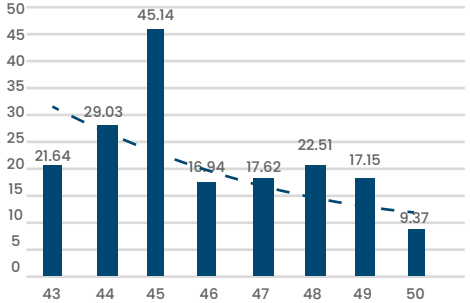
7-PN23- Distribuidor Nuevo Embarcación



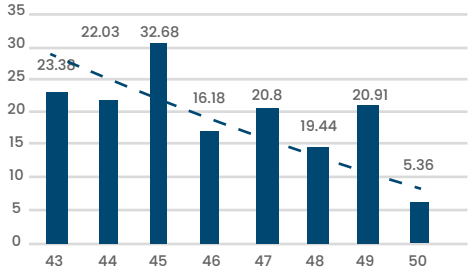
8-DG22-Distribuidor Hickman



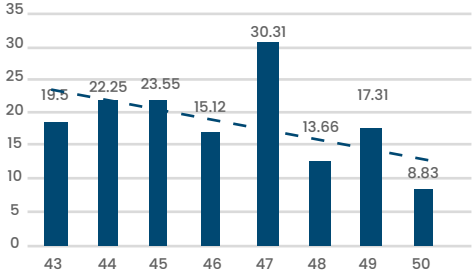
9-UR11-Distribuidor Urundel



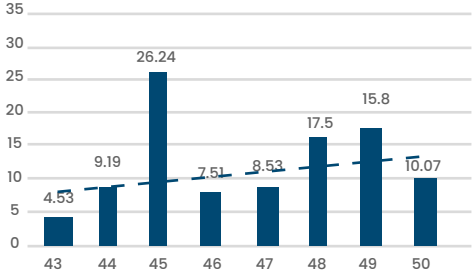
10-SR12-Distribuidor Pueblo



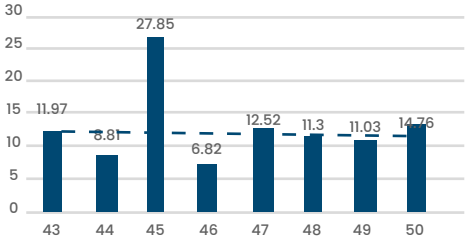
10-SR12-Distribuidor Pueblo



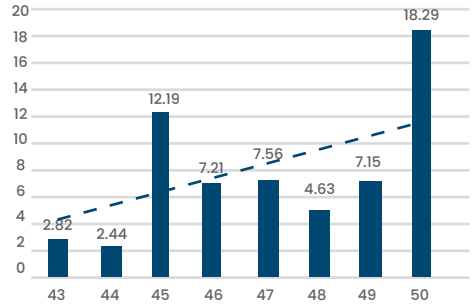
12-RF22-Distribuidor Antillas

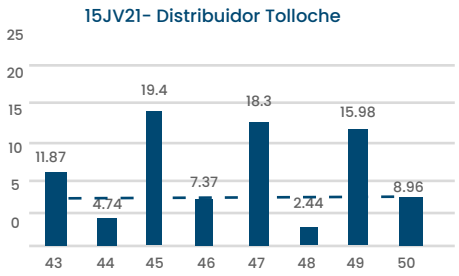


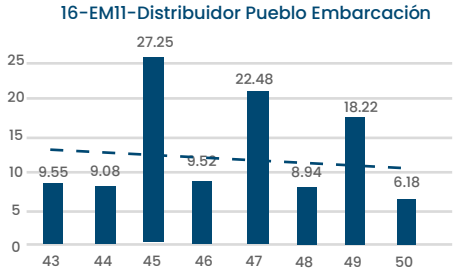
13-MO14-Distribuidor Zona Industrial

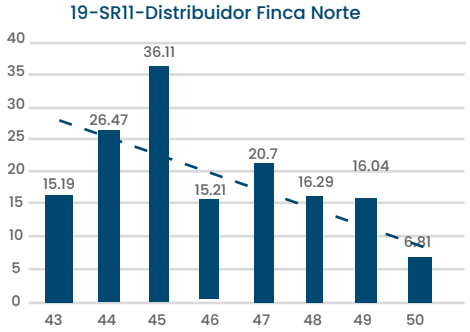


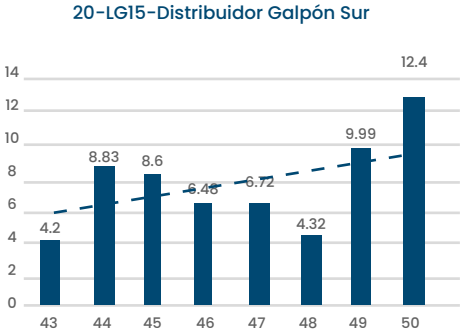
14-CQ16-Distribuidor Colon



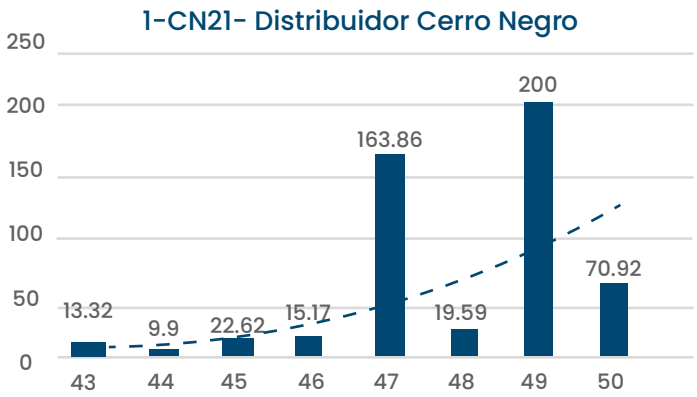


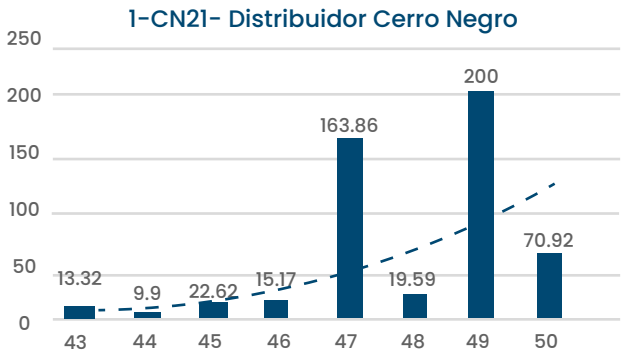


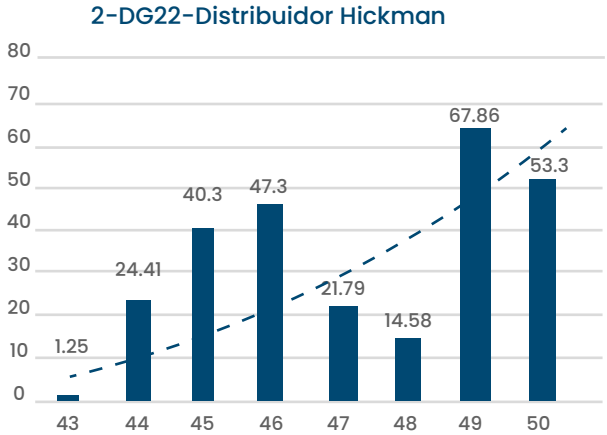


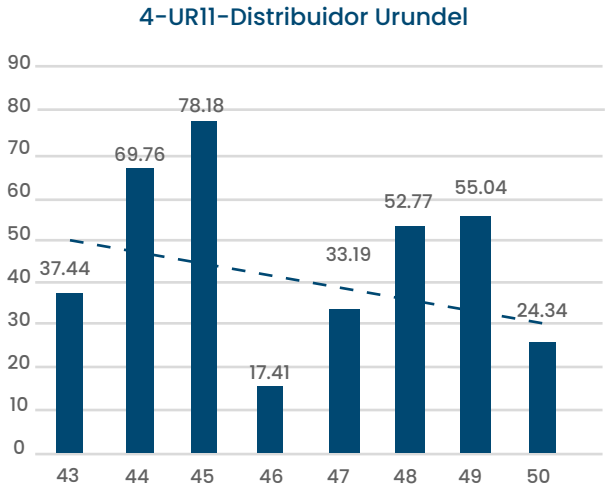


Historial de SAIDI desde semestre 40 para los 20 distribuidores más comprometidos

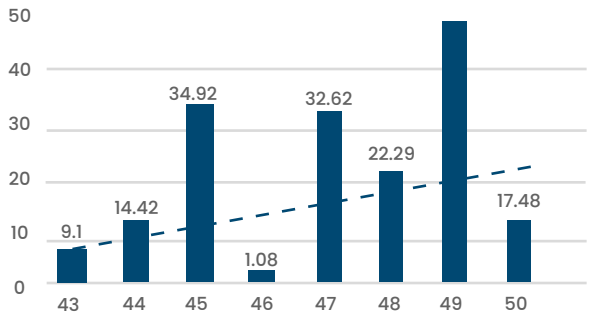




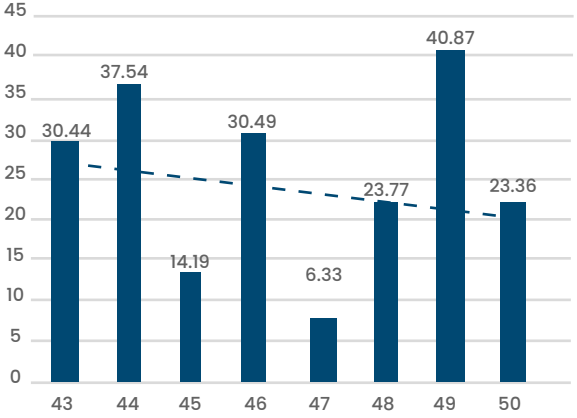




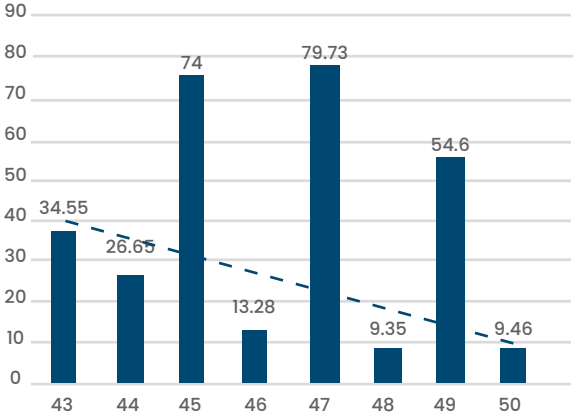
5-SH21- Distribuidor Campichuelo



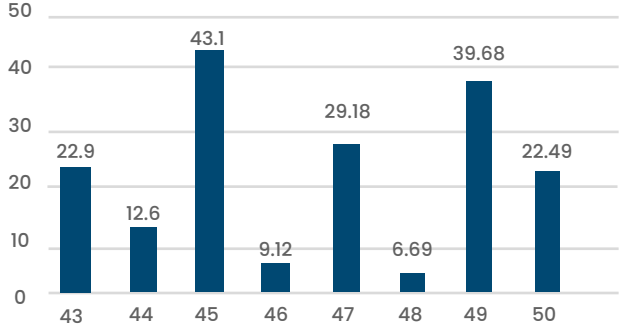
6-SH22-Distribuidor Ruta 81



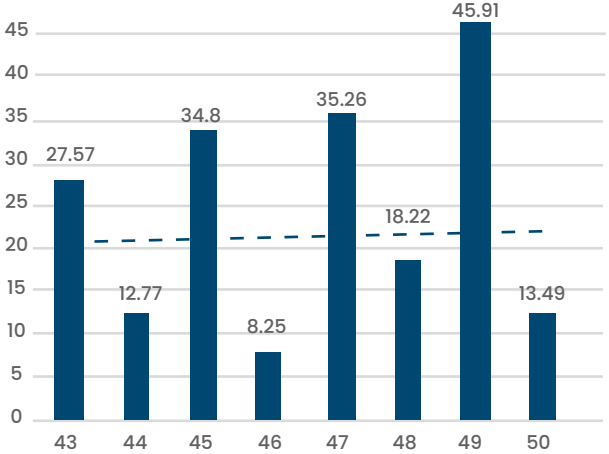
7-DG22-Distribuidor Dragones



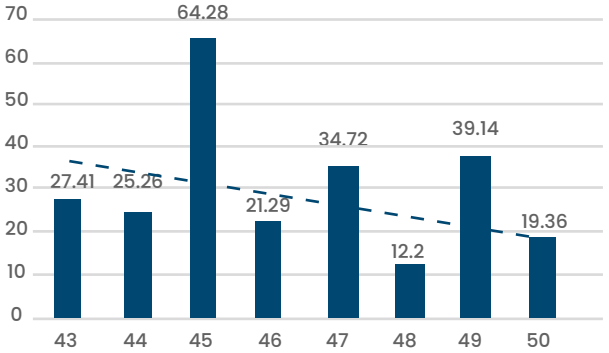
8-JV21- Distribuidor Tolloche



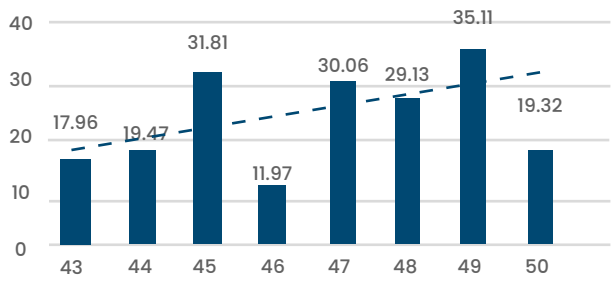
9-PN23-Distribuidor Nuevo Embarcación



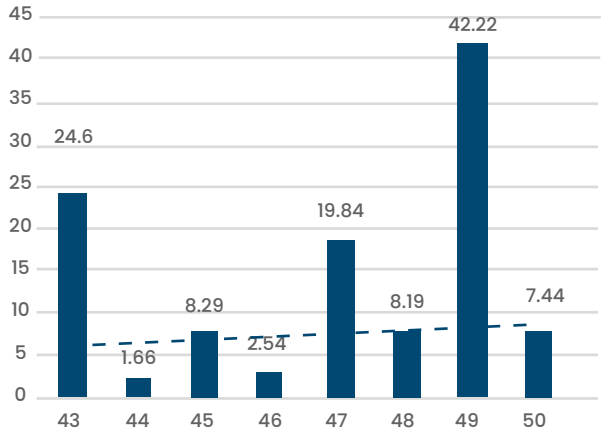
10-PQ22-Distribuidor Salida a S. Mazza



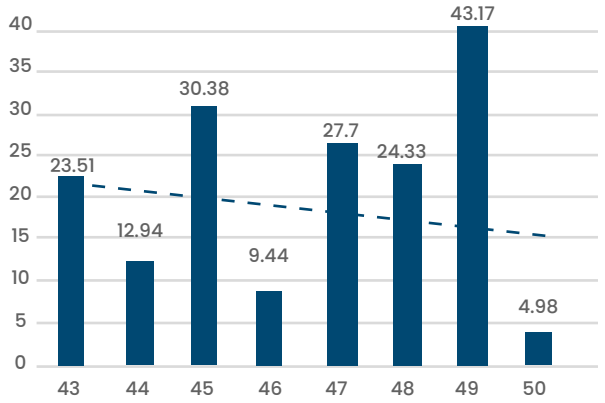
11-SR11- Distribuidor Finca Norte



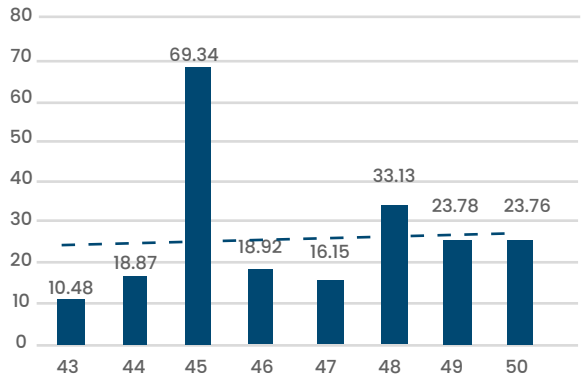
12-AP23-Distribuidor Pizarro



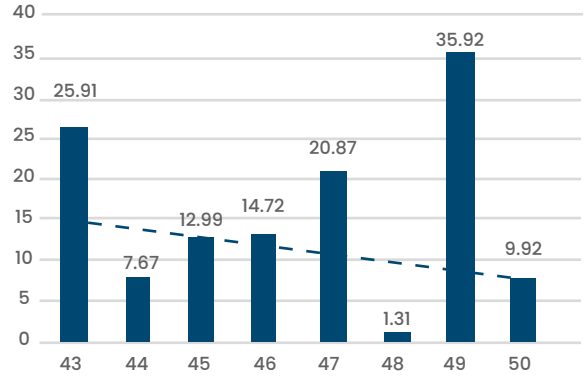
13-SR12-Distribuidor Pueblo



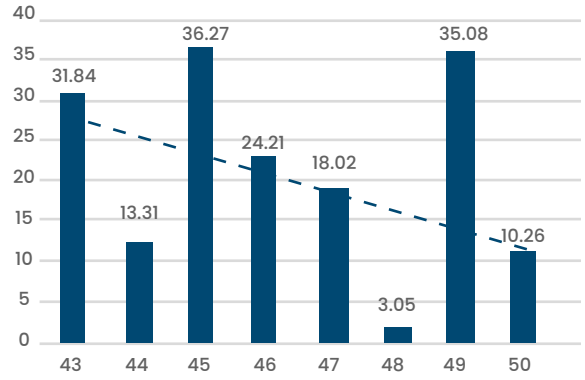
14-RF22-Distribuidor Antillas



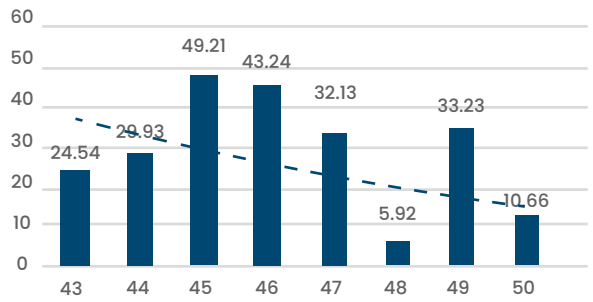
15-LG12-Distribuidor Río Piedras



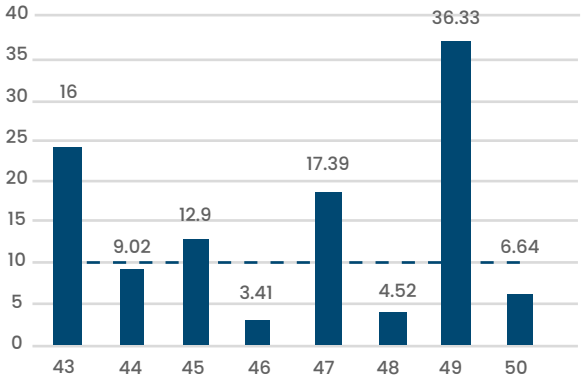
16-TA22-Distribuidor Ballivian



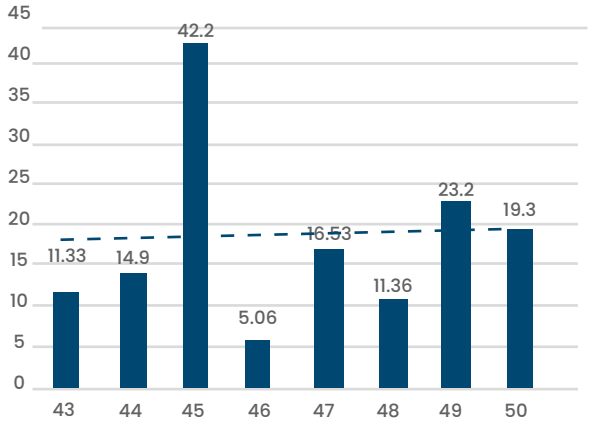
17-SM12- Distribuidor Pueblo Nuevo



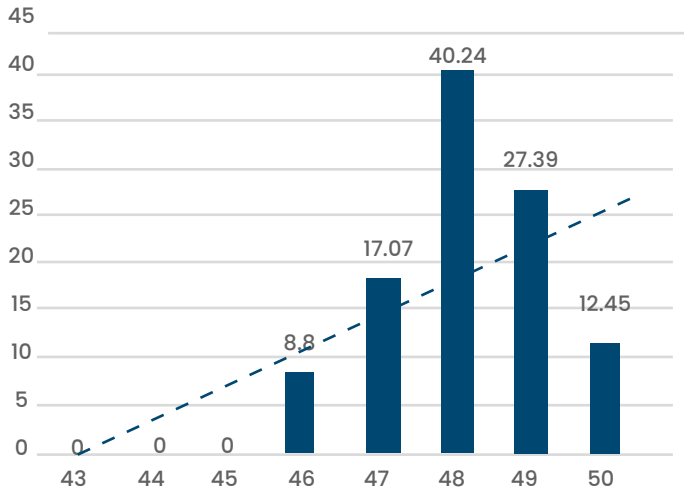
18-MO15-Distribuidor Mosconi Sur



19-MO14-Distribuidor Zona Industrial



20-PN24-Distribuidor Colonia



Mercado Disperso

Mercado Disperso - PERMER

Diagrama de Flujo - Indicadores

Solicitudes de Paneles Solares

Localidad	N° De Solicitudes
Anta	88
Cachi	196
Cafayate	96
Capital	33
Cerrillos	10
Chicoana	36
Guachipas	12
Güemes	72
Iruya	163
La Caldera	76
La Candelaria	43
La Poma	3
La Viña	24
Los Andes	19
Metan	140
Molinos	257
Orán	876
Rivadavia	811
Rosario de Lerma	278
Rosario de la Frontera	61
San Carlos	37
San Martín	681
Santa Victoria	425

Tipos de solicitudes

Sistemas Fotovoltaícos individuales (2G)- Rango de Potencia Pico 130-200 W/P

Se envió al Programa de Energía Limpia para Hogares y Comunidades Vulnerables (ex PERMER) un listado de 4.437 solicitudes para llamar a licitación para proveer e instalar equipos fotovoltaicos e instalaciones internas en viviendas rurales.

Miniredes

Se encuentran en ejecución las siguientes obras:

1.- Mini red Solar con acumulación en Rodeo Colorado (Iruya). Monto de obra USD 2.054.525,23. Empresa adjudicataria SE.MI.SA.

- Trabajos finalizados hasta el 31/12/2023:
- Ingenierías Básica y de Detalle.
- Obrador.
- Nivelación de terreno para el parque Solar.
- Cerco perimetral.
- Sala de control, baterías y respaldo térmico.
- Presentación de la Declaración Jurada de Aptitud Ambiental ante la Secretaría de Energía de la Provincia. Este Organismo expidió en consecuencia. Resolución 121/22 aprobando dicha Declaración.

2. Repotenciación Mini red Hidráulica con acumulación en Los Naranjos (Orán). Monto de obra USD 717.532,42. Empresa adjudicataria Multiradio S.A.

- Trabajos finalizados hasta el 31/12/2023:
- Relevamiento, presentación de ingenierías básicas y de detalle.
- Gestión de los requisitos ambientales, sociales, de salud y seguridad.
- Cerco perimetral.
- Provisión de equipos y componentes de sistema de acumulación e inversión.
- Movimiento de suelo y nivelación del predio.
- Ensayos del fabricante de los equipos de acumulación e inversión.
- Construcción de bases de contenedores.
- Zanjeados y cañeros.
- Puesta a tierra.
- Traslado y montaje de contenedores con aire acondicionado.
- Montaje de postes y luminarias.

3. Obra Minired Solar con acumulación en Luracatao. Monto de obra USD 5.146.375,02. Empresa adjudicataria SE.MI.SA.

- Trabajos finalizados hasta el 31/12/2023:
- Obrador.
- Movimiento de suelo.
- Construcción de caminos.
- Cerco perimetral.
- Acopio de transformadores en la Localidad de Seclantás.
- Acopio de columnas y cables de MT en la Ciudad de San Luis.
- Acopio de seccionadores, aisladores, crucetas, cables de PAT y demás materiales para la estación transformadora en la Ciudad de San Luis.

Se aclara que, por solicitud del PERMER, se firmó una Adenda al Convenio Ampliatorio de Participación de la provincia de Salta en el PERMER, de manera que la Provincia tomó a su cargo el 100% del costo de la obra de distribución de energía eléctrica en el Valle de Luracatao y el 100% del costo del respaldo térmico mientras que el PERMER tomó a su cargo el 100% del costo del parque solar. Esta obra de distribución consta de 47,5 Km en media tensión, 44,8 Km en baja tensión y 45 centros de transformación. Está totalmente terminada desde abril de 2023 a la espera de entrar en servicio cuando concluya el parque solar a cargo del PERMER.

4. Obra Minired Solar con acumulación en Alto Chorrillos para los radiotelescopios denominados “LLAMA & QUBIC”. Monto de obra USD 5.731.442,62. Empresa adjudicataria SE.MI.SA.

- Trabajos finalizados hasta el 31/12/2023:
- Layout definitivo.
- Ingenierías Básica y de Detalle.
- Presentación del Estudio de Impacto Ambiental y Social ante la Secretaría de Energía de la Provincia. Este Organismo expidió en consecuencia. Resolución 119/23 otorgando el Certificado de Prefactibilidad Ambiental para el Proyecto.

Escuelas

Se encuentra en ejecución la obra de repotenciación de 260 establecimientos educativos rurales.

- Lote 1. 65 Escuelas. Empresa adjudicataria Mega S.R.L. Monto de obra USD 2.249.654,88
- Trabajos finalizados hasta el 31/12/2023:
- Código de ética y conducta.
- Plan de gestión ambiental.
- Memoria de cálculo de estructuras de soporte de paneles fotovoltaicos aprobada por el Consejo Profesional (COPAIPA).
- Relevamiento total de las escuelas.

En el depósito de MEGA S.R.L. se encuentra la totalidad de los paneles y las estructuras metálicas para soporte de los mismos.

- Lote 2. 63 Escuelas. Empresa adjudicataria Coradir S.A. Monto de obra USD 2.169.421,25.
- Lote 3. 60 Escuelas. Empresa adjudicataria Coradir S.A. Monto de obra USD 2.237.523,15.
- Lote 4. 72 Escuelas. Empresa adjudicataria Coradir S.A. Monto de obra USD 2.767.798,30.
- Trabajos finalizados hasta el 31/12/2023
- Código de ética y conducta.
- Plan de Gestión ambiental.
- Memoria de cálculo de estructuras de soporte de paneles fotovoltaicos.
- Relevamiento parcial de las escuelas.

Parques Nacionales y Provinciales

Se adjudicó a la empresa ECOS S.A la obra "Provisión e Instalación de Equipos Fotovoltaicos e Instalaciones Internas" en Parque Nacional El Rey, Parque Nacional Baritú, Parque Nacional Los Cardones, Parque Protegido Valle de Acambuco, Parque Provincial Laguna de Pintascayo y Parque Provincial Los Palmares. 37 Sistemas Fotovoltaicos. Monto de Obra USD 1.864.105,21

Trabajos finalizados hasta el 31/12/2023:

Equipos importados:

Reguladores, Paneles Solares y Cargadores en ECOS. Baterías e inversores en Zona Franca Argentina con demoras y dificultades para nacionalizar.

- Ejecución de obra Civil y Eléctrica
- Cuartos Técnicos Steel Framing construidos.
- Estructuras de soporte de paneles solares montadas.
- Avance instalaciones eléctricas.
- Carpetas técnicas presentadas y aprobadas.
- Ensayos de paneles solares finalizados.

Puestos Sanitarios

Se adjudicó a la empresa Multiradio S.A la obra "Sistemas Fotovoltaicos para edificios de Centros de Atención Primaria de Salud - CAPs". Lote 1 - 62 sistemas fotovoltaicos, incluye la provisión de un pequeño refrigerador para vacunas con generación solar propia. Monto de Obra USD 2.952.490,97.

Trabajos finalizados hasta el 31/12/2023

Memoria de cálculo de estructuras de soporte de panel fotovoltaicos aprobada por el Consejo Profesional COPAIPA.

- 58 ingenierías aprobadas
- Se ensayaron paneles.
- Se ensayaron lámparas.
- Fundaciones y Cuartos Técnicos, 27 obras civiles terminadas.

Se adjudicó a la empresa Datastar Argentina S.A. la obra "Sistemas Fotovoltaicos para edificios de Centros de Atención Primaria de Salud - CAPs". Lote 3 - 67 sistemas fotovoltaicos, incluye la pro-

visión de un pequeño refrigerador para vacunas. Monto de Obra USD 3.974.760,39.

Trabajos finalizados hasta el 31/12/2023:

- No realizó avances de obra.
- ESED (Empresa de Sistemas Eléctricos Dispersos)

Debido a la geografía de la provincia, existen zonas rurales dispersas a las que los sistemas energéticos de EDESA no tienen acceso. Es por esto que la Provincia licitó la concesión de la empresa ESED S.A. – Empresa de Sistemas Eléctricos Dispersos, con la responsabilidad de brindar este nuevo servicio público a todos los habitantes rurales dispersos alejados de las redes de distribución y que no dispondrán de ella en el corto y mediano plazo.

Dicha Concesionaria es la encargada de brindar este servicio público basado en la explotación del recurso solar, transformando la energía solar en energía eléctrica.

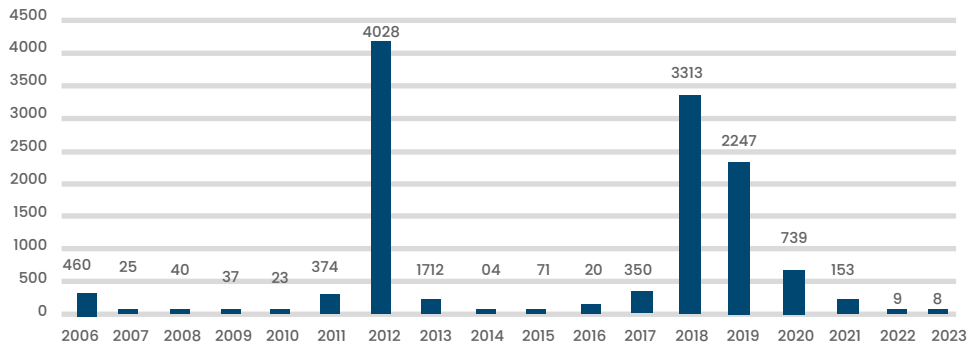
Desde el inicio de sus operaciones la Compañía ha demostrado su compromiso con el propósito de brindar a la comunidad un buen servicio.

El ENTE PROVINCIAL REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE SALTA, creado por la Ley Provincial N° 6.835 controla y fiscaliza el correcto desempeño de la Concesionaria.

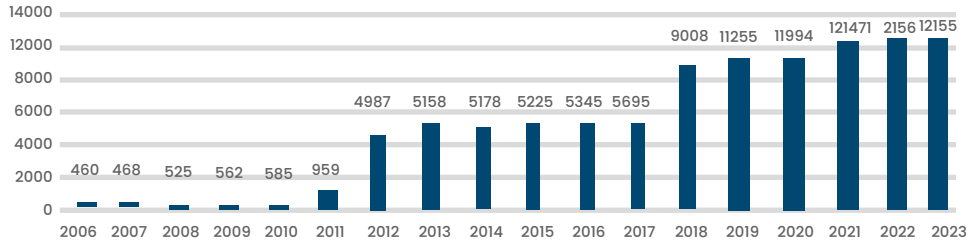
La cantidad de usuarios con los que cuenta ESED S.A. a Diciembre de 2023 son

Usuarios	Cantidad
Familias	11.652
Escuelas	301
Puestos Sanitarios	124
Otros	38
Total	12.115

Instalaciones realizadas por año



Evolucion de usuarios



Tratamiento de reclamos

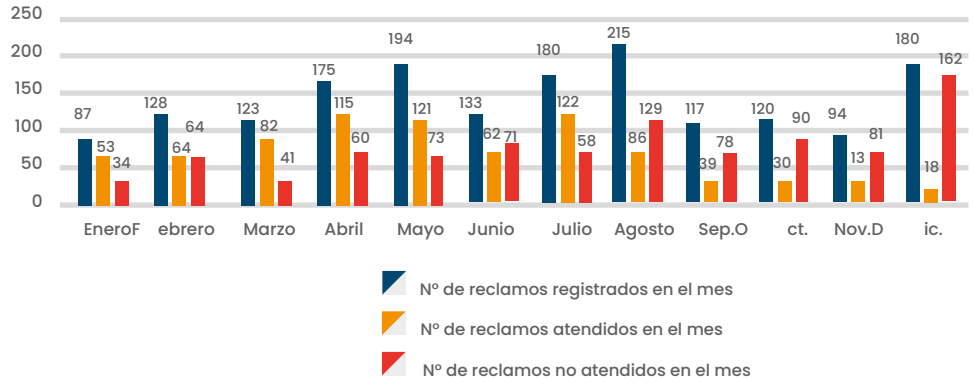
Mensualmente la Concesionaria solicita a este Ente Regulador el reconocimiento de subsidios a la tarifa. Para ello, primeramente, se analizan todos los reclamos que surgieron en el mes en cuestión y de corresponder se procede a multar a la empresa en todos aquellos casos en que la misma incurre en una demora en atender el reclamo.

Al respecto, ESED SA cuenta con 5 días hábiles para la atención de los reclamos en los que accede en vehículo y 9 días hábiles para la atención de los reclamos en los que accede caminando, es decir que cuando ESED S.A. excede el tiempo mencionado precedentemente ésta es multada. Dicha multa es aplicada de manera individual en función de la demora cometida para cada usuario.

Dado que la tarifa está compuesta, en una menor medida, por un subsidio brindado por el Gobierno y la otra parte por lo que abona el usuario, la multa se compone de la misma manera, es decir, una parte de ella se reintegra al Estado lo abonado en concepto de subsidio y la otra parte al usuario lo abonado en concepto de energía.

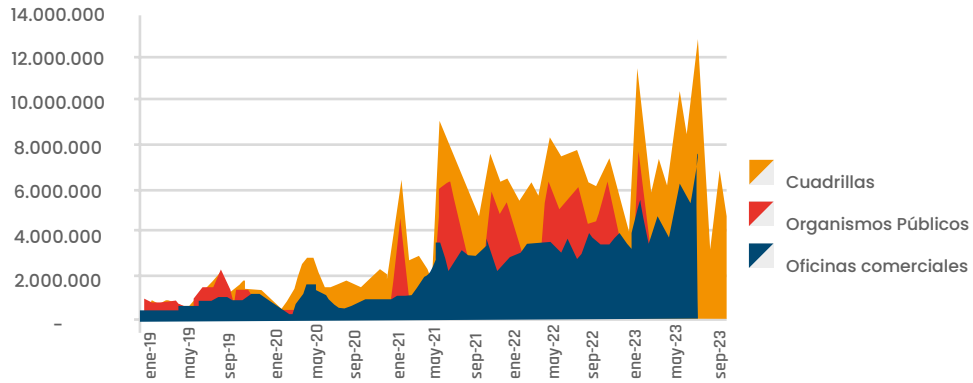
Por otro lado, a partir del incremento tarifario otorgado, la Concesionaria, a partir del mes de junio, incrementó el número de cuadrillas con las que atendía los reclamos, pasando a tener 3 cuadrillas más, contando con un total de 9 cuadrillas destinadas a la atención de los mismos.

En el siguiente gráfico podemos apreciar cómo evolucionó la atención de los reclamos:



Morosidad de Usuarios

Resulta importante mencionar que la morosidad en el pago de tarifas disminuyó considerablemente dado que con cada atención de reclamos las cuadrillas están habilitadas para el cobro de las facturas.



El total de Usuarios Fotovoltaico en Salta a diciembre 2023 es de 12.115.

Distribución de los mismos:

Localidad	Escuelas	Familias	Otros	Puesto Sanitario
Anta	25	1208	17	3
Cachi	5	263	1	2
Cafayate	-	184	-	-
Capital	2	169	-	1
Cerrillos	-	9	-	-
Chicoana	10	583	-	3
Guachipas	7	481	-	6
Güemes	3	193	-	-
Iruya	27	377	1	13
La Caldera	2	208	-	-
La Candelaria	-	152	-	-
La Poma	3	448	1	1
La Viña	-	179	-	-
Los Andes	1	581	9	3
Metan	1	349	-	-
Molinos	13	763	3	7
Orán	21	30	-	7
Rivadavia	79	2306	-	19
Rosario de Lerma	24	1000	5	9
Rosario de la Frontera	8	482	-	4
San Carlos	12	759	-	5
San Martín	23	767	1	14
Santa Victoria	35	161	-	27

Acciones Regulatorias

Acciones Regulatorias

PAS

Durante el año 2023, se iniciaron los siguientes procesos de aplicación sancionatorias:

- Exp. Nº 267- 58065/23 PAS POR CAIDA DE TRASNFORMADOR EN CT OA0174 COLONIA SANTA ROSA
- Exp Nº 267-58755/23 INCIDENCIA Nº 341933 CORTE EN DISTRIBUIDOR EL TALA, EL DIA 23/04/2023 DE 11,18 HS A 22,48 HS
- Exp Nº 267-59056/23 SOLICITUD PAS AUDITORIA REGISTRADORES MOVILES
- Exp Nº 267-60477/23 INCIDENCIA Nº 261398 INCENDIO EN SUBESTACION SS075 (PAS)

Gestiones de Reclamos

Tratamiento de Reclamos del Call Center

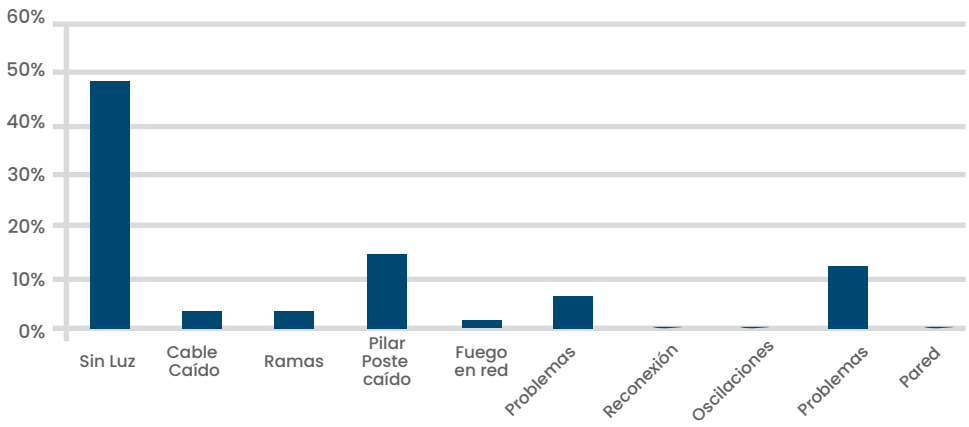
Desde el año 2021 la Gerencia de Energía Eléctrica comenzó a darle un tratamiento más activo y fluido a los reclamos que ingresan por el área del Call Center. Una de las primeras acciones que se detectaron, fue que muchas de las gestiones que figuraban como pendientes ya estaban resueltas por lo que se derivaron las mismas al Call Center para su cierre. Se procedió a la apertura del expediente 267-53155/2021 para darle tratamiento formal a aquellos reclamos que continuaban sin respuesta por parte de la Distribuidora donde la interacción fue positiva, ya que los reclamos consultados obtuvieron respuesta. A esto, se sumó un control interno, que permite visualizar desde Centrality aquellos reclamos que ya fueron cerrados o que cuentan con respuesta y esta es cargada en el sistema del Ente Regulador, solicitando el cierre en caso de ser necesario.

También, desde el Call Center se envían regularmente mails con reclamos puntuales, para que, en caso de ser necesario, se realice un seguimiento de los mismos.

Se realizan filtros para conocer aquellos reclamos técnicos que fueron derivados a la gerencia, los cuales pueden ser: Falta de Luz, Pilar/Poste Caído, Cable Caído, Ramas sobre la Línea, Problemas de Tensión, Problemas con el Poste, Fuego en la Red, Microcortes, Oscilaciones o Conexiones Clandestinas. Cada uno de estos reclamos es verificado en el Centrality, cuando el Call Center deriva por segunda vez los reclamos a la Gerencia, porque en seguimiento constató con el usuario que el problema aún no fue resuelto, se procede a anexar estos reclamos al expediente mencionado anteriormente y se envía nota a la Prestadora para que dé solución a los mismos lo antes posible.

Una vez que la empresa envía su respuesta, informando mediante nota que los reclamos fueron resueltos, se solicita al Call Center la verificación con el usuario y se deja asentado en el expediente la gestión realizada.

De acuerdo con el siguiente cuadro, se puede notar que la mayoría de los reclamos que ingresan al sistema son por falta de luz o cortes del servicio.



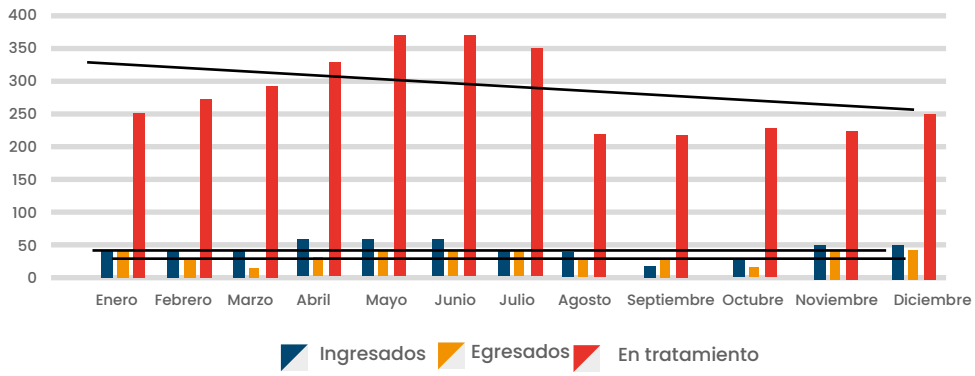
Una acción negativa detectada y repotenciada en tiempos de pandemia, fue la demora en la resolución de expedientes que ingresan a la Gerencia de Energía Eléctrica; es por ello que se dispuso optimizar los tiempos de los mismos. Para poder concretar esta acción desde el año pasado se realiza un control mensual del ingreso y egreso de los expedientes.

Como objetivo inicial se planteó concretar que a fin de cada mes, el porcentaje de aquellos expedientes que egresaran de la gerencia sea superior al porcentaje de los que ingresaran. A partir de estos indicadores, en los meses en que sucedió de modo inverso, se tomaron acciones para revertir la situación y que permitan acercarse paulatinamente a lo planteado.

Tratamiento de Expedientes

Desde el área encargada de control de Calidad en la Gerencia Eléctrica y a los fines de buscar que los tiempos de resolución de expedientes sean óptimos, se buscó la manera de implementar mejoras en el control mensual del ingreso y egreso de los expedientes que llega a esta gerencia. El objetivo para Calidad que se propuso al respecto fue que a fin de cada mes el porcentaje de aquellos expedientes que egresaron de la gerencia sea superior al porcentaje de los que ingresaron a la misma. Esto con el fin de que se tomen medidas en caso de que esto no se cumpliera y se detectara el porqué de esto.

A esto, también se sumaron indicadores para llevar un control de los tiempos de demora de los expedientes que ingresan para optimizar las tareas de resolución de los mismos. Como también, quienes son los agentes que se encargan de los expedientes que revisten mayor tiempo de tratamiento para su finalización.



Revisión Tarifaria Integral

Durante el año 2023 se trabajó en conjunto con el Instituto de Energía Eléctrica de San Juan en el desarrollo la campaña de medición con medidores inteligentes apostados en una población de muestra en toda la provincia logrando obtener los resultados necesarios para el desarrollo integro de la RTI.

El IEE realizó las siguientes recomendaciones que luego fueron tratadas en la Res. 1219/23 del ENRESP.

Calidad del Servicio Técnico:

Procedimientos de registro de interrupciones:

Los procedimientos indicados para el control de la Calidad de Servicio Técnico se estiman razonables pero la metodología empleada para su fiscalización depende de la información remitida por la Distribuidora para cada incidencia. Parte de este control se basa en la información aportada en los registros almacenados en tiempo real por los equipos registradores localizados en el sistema para tal fin, acerca de los cuales el EnReSP ha manifestado la necesidad de modernizarlos por considerarlos obsoletos.

A los efectos de realizar una adecuada tarea de fiscalización y

auditoría, se recomienda implementar una campaña de renovación de los equipos registradores que se consideran obsoletos, por un sistema de medidores inteligentes (AMI) de gestión remota que permitan realizar una evaluación confiable y ágil de las mediciones registradas para cada incidencia.

Indicadores utilizados, valores límites

Del análisis realizado se puede señalar que los indicadores utilizados son similares a los empleados por otros entes reguladores a nivel nacional (Frecuencia de Interrupciones y Duración total de la Interrupción), con una discriminación análoga para los distintos niveles de tensión. Cabe señalar que los valores límites resultan también adecuados e incluso más exigentes que otras normativas para el nivel de Baja Tensión (BT).

No obstante ello y del análisis del Informe Técnico de la Gerencia Eléctrica del EnReSP, del 17 de febrero de 2022 vinculada con los valores de SAIDI y SAIFI encontrados para distintos localizaciones de Salta, se infiere que las instalaciones para los distritos más afectados por las interrupciones no son las adecuadas para el nivel de calidad actualmente exigido. Esta situación hace suponer que la Distribuidora no ha realizado las inversiones necesarias y/o que aparentemente tampoco asigna los recursos materiales y humanos para atender en un tiempo menor las contingencias que se presentan en los distritos más afectados. En este sentido se recomienda acordar e implementar un plan que en un período de tiempo razonable (5 años), permita corregir progresivamente la calidad del servicio técnico en los distritos más afectados a partir de los niveles actuales de los indicadores, con trayectorias de mejoras hacia niveles objetivos de calidad más estrictos, tal como los que se exigen actualmente en la normativa.

Se recomienda también analizar la posibilidad y la conveniencia de incluir una categoría adicional para usuarios del tipo Rurales que se localizan en zonas alejadas o que tengan un difícil acceso, asignándoles indicadores de CST con valores límites superiores que los aplicados para los usuarios Urbanos.

Valorización de la Energía No Suministrada

En la normativa vigente, el cálculo de las penalizaciones por CST considera el Valor de la Energía No Suministrada el cual es variable según el tipo de tarifa considerada y depende del Factor de Actualización C (valor fijo expresado en $/kWh que corresponde linealmente al incremento total experimentado por la tarifa de la Distribuidora, debido exclusivamente al aumento del VAD reconocido a la Empresa).

De la evaluación realizada, se concluye que los montos resultantes de las penalizaciones por CST dependen fuertemente del valor asignado al Factor de Actualización "C". Al respecto en el "Reporte de Revisión Expediente 267-54996" del 16 de mayo de 2022, se recomendó que las multas deben actualizarse en consonancia con los reconocimientos en la variación de los costos de la Empresa que se realizan a través del VAD y no de la tarifa media de venta que utiliza la Empresa en su metodología de cálculo actual.

A los efectos comparativos, la metodología de cálculo que utiliza la Empresa arroja un valor del factor de Actualización C=11,1545 para la fecha 01/11/2021, el cual es comparativamente muy inferior al recalculado por el EnReSP de C=106,16804 para la misma fecha. Consecuencia de ello, los montos de las penalizaciones resultantes para CST y también para CPT que calcula la Empresa son notablemente menores que los que se obtendrían con el factor recalculado por el EnReSP.

Considerando el último Acuerdo suscripto durante el año 2022, la nueva metodología de determinación da un valor inicial de aplicación a partir de noviembre del 2021 de C = 26,54201, el cual también es bastante inferior respecto del recalculado por el EnReSP para la misma fecha.

Por lo anterior, se recomienda incrementar el factor C recientemente acordado que permita una mejor valorización de la Energía No Suministrada por incidencias de las interrupcio-

nes. El incremento debe servir como señal económica a la Distribuidora para implementar las mejoras e inversiones necesarias para cumplir con los niveles exigidos en las normas y como una bonificación más apropiada a los usuarios que han recibido una mala calidad del servicio.

Asignación de las penalizaciones – Fondo para Obras

La normativa aplicada actualmente utiliza una metodología que no compensa adecuadamente a los usuarios afectados por una mala Calidad de Servicio Técnico y de Producto Técnico. Esto se debe a que los montos correspondientes a las penalizaciones calculadas de CST y CPT por la Distribuidora, son depositadas en la cuenta MUCAAP y utilizados en obras y/o mejoras en instalaciones de comunidades aborígenes, o bien empleados para la financiación de obras de construcción de líneas/subestaciones MT/BT en diferentes localizaciones de la provincia con un reintegro posterior.

La única devolución que actualmente perciben los usuarios por una mala calidad de suministro corresponde a las Penalizaciones Adicionales (PA), la cual consiste en una disminución proporcional de los cargos fijos en la tarifa de los usuarios afectados. Los valores que resultan por esta penalización son los menos importantes y prácticamente insignificantes comparados con los montos de las penalizaciones provenientes de CST y CPT.

Por lo anterior se recomienda que las compensaciones derivadas de la imposición de sanciones de CST y CPT tengan como objetivo principal el resarcimiento a los usuarios directamente afectados, para lo cual se deberá adecuar un mecanismo de distribución de las compensaciones ajustado al mencionado principio. La aplicación de este mecanismo dejaría sin efecto la utilización de los montos recaudados por estas penalizaciones para ser destinados al Fondo MUCAAP.

Calidad del Producto Técnico:

Variación porcentual admitida del Nivel de Tensión

Los valores de referencia que se indican en la normativa para las variaciones porcentuales de tensión admitidas respecto de la tensión nominal para la Etapa 2 son adecuadas, con valores similares e incluso levemente más exigentes que los aplicados en otras regulaciones del país.

No obstante ello y para situaciones de suministro con problemas transitorios o permanentes debido a problemas del sistema de transporte y/o por déficit de generación en el SIN que implique valores superiores de variación de tensión al ± 5%, se recomienda no modificar los valores límites indicados dado que la regulación debería adecuarse al criterio expresado en la Ley 6919 del Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Salta. En esta ley se enfatiza que la Distribuidora es responsable de arbitrar los medios necesarios para mitigar situaciones con variaciones de tensión superiores al ± 5% en sus instalaciones. En el caso de que esta mitigación no permita tener un nivel menor que el ± 5% en las barras de compra, la Distribuidora debería trasladar la penalización a la Transportista o al Agente responsable amparándose en lo indicado en el Artículo 56 de la ley en el cual se señala la obligación de “cumplir con los reglamentos y resoluciones que el Ente Regulador de los Servicios Públicos emita a tal efecto y con los índices de calidad técnica establecidos por el Pliego de Licitación y Contrato de Concesión”.

Cantidad de puntos de mediciones mensuales – Validez de la medición

De la revisión realizada a la metodología actual de control de CPT vinculada con este aspecto, a continuación se indican las siguientes conclusiones y recomendaciones

De la comparación con otras normativas que se aplican en el país, se observa que la cantidad de puntos de medición mensual a monitorear para el control del nivel de tensión en la red de distribución no aislada, es notablemente inferior respecto de las exigidas en otras normativas.

Se recomienda aumentar la cantidad de puntos de medición mensuales, tal que permita en un período de tiempo razonable de por ejemplo 3 a

4 periodos tarifarios, realizar el monitoreo de la totalidad o de un alto porcentaje de los centros de transformación de distribución MT/BT.

Se recomienda establecer los criterios que permitan calificar la validez de una medición realizada, en función del contenido de los registros almacenados por el equipo de medición, tal que permitan obtener un archivo de datos con información adecuada y suficiente para valorar la calidad del nivel de tensión en un punto determinado considerando el período de control establecido. Asimismo se sugiere que las mediciones mínimas a exigir en la normativa deben ser del tipo válidas.

Se recomienda establecer en la normativa los criterios necesarios que permitan incrementar la cantidad de puntos de medición a medida que crece la población de usuarios, y el tiempo a partir del cual es necesario revisar y/o modificar la cantidad asignada.

Se recomienda establecer una cantidad de mediciones trifásicas en un porcentaje mínimo que contemple la relación entre la cantidad de usuarios trifásicos a la de usuarios totales de la Distribuidora al inicio de cada semestre de control y que no estén suministrados por sistemas de generación aislada.

En el caso de que la Distribuidora cuente con un número apreciable de equipos de medición inteligente en usuarios finales, se sugiere analizar los aspectos técnicos, compatibilidad, esquemas de comunicación y protocolos, como toda otra información necesaria, que permita integrar las mediciones estos equipos con las recolectadas en la campaña y ampliar los puntos de monitoreo y control de la red de distribución.

Valorización de la energía suministrada con mala calidad

El cálculo de las Penalizaciones en el control de CPT se realiza a través de valores tabulados de la Energía Suministrada en Malas Condiciones de calidad del nivel de tensión para distintos tipos de suministros, los cuales dependen de dos factores. Uno de ellos es el factor de Ponderación que considera el apartamiento que tiene la tensión medida respecto de la tensión nominal expresado por bandas porcentuales, y el otro corresponde al factor de Actualización C. La ecuación del cálculo tiene la forma siguiente:

Valor Energía suministrada c/mala calidad = factor de Ponderación x factor de Actualización (C)

El factor de Ponderación adopta distintos valores discretos que se incrementan con la desviación entre la tensión medida y la nominal de servicio, a partir de los valores límites de tensión definidos en la normativa. Estos valores dependen del tipo y del nivel de tensión de suministro (aéreo, subterráneo, AT, MT, BT).

Del análisis realizado a los distintos valores que adopta el factor de Ponderación utilizado en la normativa actual, se concluye que son adecuados y muy similares a los requeridos en otras normativas que aplican este criterio en el país. Para el caso de los niveles de AT y MT/BT Subterráneo, los valores asignados por el EnReSP coinciden con los que requiere el ENRE y son moderadamente más severos que los empleados por el EPRE de Mendoza. Para los niveles MT/BT de instalaciones aéreas los niveles también son similares y para el caso del EnReSP se destaca que son más severos para los apartamientos mayores al 15%.

Respecto del factor de Actualización C utilizado en el cálculo de la valorización de la Energía Suministrada con Mala Calidad para CPT, es el mismo factor que el empleado para el cómputo de las penalizaciones por CST y considerando el último Acuerdo suscripto durante el año 2022 conlleva el mismo criterio de actualización. Con la nueva metodología de cálculo resulta un valor de C = 26,54201, bastante inferior respecto del recalculado por el EnReSP de C=106,16804.

Similarmente a lo expresado para CST, se recomienda incrementar el factor C recientemente acordado que permita una mejor valorización de la Energía con Mala Calidad en el nivel de tensión. El incremento debe servir como señal

económica a la Distribuidora para implementar las mejoras e inversiones necesarias para cumplir con los niveles exigidos en las normas y como una bonificación más apropiada a los usuarios que han recibido una mala calidad del producto.

Valorización energía suministrada con mala calidad – Costo del VAD

Se realizó la evaluación de la relación existente entre el Costo asignado a la Energía Suministrada con Mala Calidad (CESMC) y el valor que adopta el VAD aprobado en cada revisión tarifaria. La evaluación de esta relación se realizó considerando el factor de Actualización C calculado por la Empresa y el valor recalculado por el EnReSP, comparándola con los obtenidos en otras normativas de aplicación en el país.

A los efectos de la evaluación, los valores asignados al parámetro CESMC corresponden a las bandas de desviación medidas entre el 8% al 9%, entre el 12% al 13% y entre el 17% al 18%.

Los resultados de la evaluación se muestran en la tabla siguiente la cual se ha realizado para el caso de un usuario en baja tensión con Tarifa T2 BT 40 kW 12 M kWh/mes. Se indican los valores correspondientes al VAD otorgado, el costo la energía suministrada con mala calidad (CESMC) que corresponde a ese tipo de usuario para las tres bandas de desviación del nivel de tensión y la relación entre CESMC y el VAD para dichas bandas. Los valores monetarios expresados en pesos fueron calculados para una relación de conversión de US$ / AR$ = 112,06 en marzo de 2022.

Tarifa T2 BT 40 Kw 12 M Kwh/mes	EnReSP c=11,1545	EnReSP c=106,168	ENRE Edenor	EPRE Mza Edemsa	EPRE SJ Energía SJ
VAD ($/kWh)	5,66	5,66	3,717	1,879	4.228
CESMC (banda 8% al 9%) , [$/kWh]	0,167	1,592	1,785	4,6	4,2596
CESMC (banda 12% al 13%) , [$/kWh]	1,11545	10,61868	10,298	38,7	24,2832
CESMC (banda 17% al 18%) , [$/kWh]	17,8472	169,8689	61,790	161,4	340,5238
CESMC (banda 8% al 9%) , [$/kWh]	0,03	0,28	0,480	2,426	1,01
CESMC (banda 12% al 13%) , [$/kWh]	0,20	1,88	2,771	20,617	5,03
CESMC (banda 17% al 18%) , [$/kWh]	3,15	30,01	16,626	85,906	80,54

Se observa que la relación entre la Energía suministrada con mala calidad (CESMC) y el valor del VAD resultantes para el ENRE (Edenor), EPRE Mendoza y EPRE San Juan, resultan ser notablemente mayores que la obtenida para el EnReSP aplicando el factor de actualización C calculado según la metodología de la Distribuidora. Si se utiliza el valor de C recalculado por EnReSP, los valores resultantes de esta relación son similares a los del ENRE pero bastante inferiores a los obtenidos para la provincias de Mendoza y San Juan.

De lo anterior se concluye que la proporción del valor asignado al CESMC en la penalización, respecto del VAD reconocido a la Distribuidora es poco significativa y por lo tanto representa una señal débil respecto de las mejoras o soluciones que debe implementar para evitar penalizaciones.

Penalización por Reincidencias por mala calidad de producto

Respecto de este aspecto, la normativa actual tiene vigencia desde el año 2013 y expresa que en los

casos en los que todavía persiste una condición de mala calidad de producto, se debe aplicar un incremento del 6% (seis por ciento) en el monto de las penalizaciones por reincidencia. Estas penalizaciones se deben aplicar a partir del primer día del semestre n+2 respecto de aquel en que se realizaron las mediciones que dieron origen a las penalizaciones.

La normativa también exige que la Distribuidora debe proceder a normalizar los ámbitos de los CT elegidos para las campañas mensuales de medición que hubieran resultado penalizados dentro del semestre inmediato siguiente al de dichas mediciones. Con este criterio la Distribuidora cuenta con un plazo de 6 a 11 meses para resolver los problemas de calidad que se detectaron durante la campaña de medición.

En relación con este aspecto y de la revisión realizada a los Informes de los Semestres 41 al 46 presentados por la Gerencia Técnica a la Gerencia Económica, a continuación se indican las siguientes observaciones que son importante destacar relacionados con el desempeño de la Empresa:

Existe una cantidad importante de mediciones penalizadas de arrastre de los semestres anteriores, las cuales a criterio de la Gerencia Técnica deben seguir penalizadas debido a que la Distribuidora no presentó el relevamiento y el proyecto correspondiente que se exige en la normativa, con las tareas a desarrollar para mejorar la situación penalizada.

La cantidad de nuevas mediciones con penalizaciones superan la cantidad de mediciones requeridas por campaña (20 mediciones). Esta situación implica que la Empresa debe disponer de una cantidad adicional importante de equipamiento para realizar las remediciones de verificación.

En últimos tres semestres analizados, la cantidad de mediciones normalizadas del semestre informado son inferiores a las penalizadas del semestre anterior.

De la información analizada se percibe que el desempeño de la Distribuidora es deficiente en relación a la calidad del nivel de tensión entregado a los usuarios, lo cual se refleja en una gran cantidad de mediciones penalizadas que superan a las correctas. Además la cantidad de mediciones realizadas es inferior a las requeridas en la normativa.

Teniendo en cuenta los resultados que se detallan en los Informes Semestrales evaluados, el porcentaje que se aplica del 6% se considera insuficiente considerando además que la Empresa cuenta con un período razonable de tiempo (entre 6 a 11 meses) para solucionar los problemas de calidad que se detectaron durante la campaña de medición. Hay que destacar que durante el tiempo que persiste la mala calidad de producto, los Usuarios siguen afectados y eventualmente expuestos a peligros potenciales derivados del estado de las instalaciones.

De las evaluaciones realizadas, se recomienda modificar la normativa vigente ajustando nuevamente el porcentaje de penalizaciones por reincidencia con un valor mayor que el actual y que a la vez se incremente en forma progresiva mes a mes. Este porcentaje debe resultar razonablemente más significativo que el aplicado actualmente, de modo tal que la Distribuidora priorice realizar las inversiones necesarias para resolver los problemas detectados en los plazos establecidos, en lugar de seguir pagando las penalizaciones.

Resolución 1219/2023:

En res. 1219/23 del ENRESP, se resolvieron las siguientes acciones:

CLAUSULA TERCERA: Determinación del valor de actualización del coeficiente “C”.

En adelante el coeficiente C se actualizará con cada variación del VAD y tomará valores porcentuales progresivos incluyendo el periodo 12/2023. A partir de esta fecha los valores a ser tomados en el futuro será equivalente a la actualización del VAD que se otorgue.

El factor C tomará los siguientes valores:

Factor	K1=	k=2	Periodo
C	0.50	Incremento del VAD correspondiente para el período	01/09/2023 al 31/10/2023
C	0.75	Incremento del VAD correspondiente para el período	01/11/2023 al 31/11/2023
C	1	Incremento del VAD correspondiente para el período	01/12/2023 en adelante

Se lleva el valor del factor de actualización C que pasa de 42,6265 en fecha 31/08/2023 al 367,3208 en el 01/12/2023, quedando el VENS de la siguiente manera:

Fecha Aplicación	Valor C	BT pequeñas demandas	BT grandes demandas	MT
31/08/2023	42.6265	$59.68	$96.76	$115.52
01/12/2023	367.3208	$514.25	$833.82	$995.44

Esto significa desde el 01/01/2024 un incremento del 861,72%. Este aumento debe servir como señal económica a la Distribuidora para implementar las mejoras e inversiones necesarias para cumplir con los niveles exigidos en las norma.

CLAUSULA SEPTIMA: Valores límites de frecuencia y tiempo de interrupciones

A los fines de disminuir el tiempo de una interrupción del servicio sin ser penalizada, se modifican los valores máximos contenidos en el Anexo III del Contrato de Concesión de EDESA S.A.- 2° Etapa y Bases Metodológicas para el Control de Calidad del Servicio Técnico, Table I, por los siguientes:

Categoría	Frecuencia de Interrup.	Tiempo Max. de interrup.	Tiempo max de interrup. (horas sin penalizar)
Usuarios en At	3	2	6
Usuarios en MT	4	3	12
Usuarios en BT (pequeñas y med. demandas)	4	5	20
Usuarios en BT (grandes demandas)	4	4	16

Llevando el "Tiempo Máximo de Interrupción", para los usuarios de baja tensión (pequeñas y medianas demandas); de 7 horas a 5 horas. Entrando en vigencia a partir del 01/02/2024.

CLAUSULA OCTAVA: Cortes Programados.

Los cortes programados descriptos en el punto 4.4 de las Bases Metodológicas para el control de la calidad del servicio técnico etapa II, será modificado por la siguiente metodología:

1) Los Cortes programados se deberán diagramar por semanas de programación, contemplando los trabajos dispuestos entre los días lunes a domingo.

2)Una vez planificados, deberán ser remitidos por vía mail al ENRESP, adjuntando un archivo Excel que contenga la totalidad de los CP con la siguiente información individualizada:

- Fecha
- Distrito
- Distribuidor
- Hora de Inicio
- Duración
- Zona afectada

· Trabajo a realizar

· Motivo

· Instalación consignada

· Equipo CAR

· Lugar de trabajo

· CT afectados

3)Sobre cada corte detallado en la planilla Excel, deberá generarse y adjuntarse al correo de remisión, un archivo el Project con las especificaciones de los tiempos de las tareas y el personal involucrado.

4)La programación semanal deberá ser remitida por correo electrónico con siete días de antelación, en consecuencia deberá ser enviada el día Lunes de la semana anterior, hasta las 12:00 hs.

En caso que el día Lunes coincida con un feriado o día inhábil administrativo, la entrega podrá realizarse hasta las 12:00 hs. del día hábil posterior.

5)La programación semanal efectivamente remitida, podrá ser reprogramada y/o modificada por EDESA hasta el día miércoles a las 10.00 hs., o hasta el anterior día hábil hasta las 13:00 hs., en caso de resultar feriado o día inhábil administrativo.

6)El ENRESP tendrá plazo hasta el día jueves a las 14.00 horas, o hasta el siguiente día hábil en el mismo horario en caso de resultar feriado o día inhábil administrativo, para revisar la planilla semanal y en su caso proceder a la aceptación o al rechazo fundado de los cortes programados, lo que deberá ser comunicado a EDESA por correo electrónico.

En caso de no mediar remisión de correo en dicho término, se tendrá a la totalidad de los cortes programados semanales por aprobados.

7)En caso de suspenderse la ejecución de un corte programado por pedido del propio regulador, o por necesidad de la empresa o por cualquier otra causa, se deberá remitir un correo electrónico informando la suspensión y la fecha de reprogramación, en caso de corresponder la misma. Debiendo incluirse el mismo en el envío de la programación semanal correspondiente, en caso de ser reprogramado.

8)Dentro de los diez (10) días hábiles de ejecutados los cortes programados, deberá notificarse dicho estado al ENRESP por correo electrónico.

9)En caso de requerirse un corte programado que demande a EDESA el envío del mismo fuera de los tiempos estipulados en este procedimiento, serán puestos a consideración de la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP mediante correo electrónico, con sus explicaciones técnicas y cualquier otra que considere pertinente. En caso de ser aprobados, no serán penalizados.

10)No resultarán penalizables los cortes de suministro solicitados fehacientemente por los Usuarios, en la medida en que los mismos afecten exclusivamente al suministro de los solicitantes, sin causar interrupciones al resto de los Usuarios servidos desde la red que alimenta al recurrente. La Distribuidora presentará en su informe semestral la documentación respaldatoria de estas interrupciones.

11)Cuando un corte programado solicitado por un cliente se exceda del tiempo previsto originalmente por razones atribuibles al interesado, la interrupción no entrará en el cálculo de los índices. Para este fin será suficiente prueba una adenda en la nota de pedido de corte del cliente especificando la hora real de reposición, firmada de conformidad por el mismo.

12)Una vez autorizado por el ENRESP la realización de un corte programado de una determinada duración, la Distribuidora deberá cumplir estrictamente con el tiempo asignado para la ejecución de los trabajos. Cualquier exceso en este aspecto, independiente de la magnitud del mismo y/o de las causas que lo originen, hará que automáticamente el corte en cuestión, en toda su duración, resulte incluido en el cálculo de las penalizaciones del semestre. Pudiendo la Distribuidora argumentar la demora en la reposición que quedará a consideración del ENRESP su penalización.

13)Toda auditoría que se lleve a cabo por parte de la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP a cualquier corte programado que fuera aprobado bajo los términos declarados por la Distribuidora, será llevada a cabo mediante un acta de auditoría, la cual deberá ser firmada por el responsable del Corte programado de la empresa Distribuidora EDESA S.A. y el responsable de la auditoría de la mencionada Gerencia.

14)En todos los casos de Cortes programados, la Prestadora deberá informar a la población a afectar, mediante publicaciones en el diario de mayor circulación y/o medios radiales o informáticos y/o aquellos que resulten más idóneos en virtud del lugar, con una anticipación de 48 hs cómo mínimo, para conocimiento general y prevenciones del caso. Esto contempla cualquier corte de energía que sea programado por EDESA, como así también cualquier corte programado por la Transportista de energía, que impacte sobre los Usuarios de las redes de la Distribuidora.

CLAUSULA NOVENA: Calidad del producto técnico CPT

9.1 Variación porcentual admitida del Nivel de Tensión

Para situaciones de suministro con problemas transitorios o permanentes debido a problemas del sistema de transporte y/o por déficit de generación en el Sistema Interconectado Nacional (SIN) que implique valores superiores de variación de tensión al ± 5% en las barras de compra de EDESA S.A., no se modificarán los valores límites indicados en los puntos 6.1.2 y 6.1.3.

Esto es así dado que la regulación debería adecuarse al criterio expresado en la Ley 6919 del Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Salta. En esta ley se enfatiza que la Distribuidora es responsable de arbitrar los medios necesarios para mitigar situaciones con variaciones de tensión superiores al ± 5% en sus instalaciones. En el caso de que esta mitigación no permita tener un nivel menor que el ± 5% en las barras de compra, la Distribuidora debería trasladar la penalización a la Transportista o al Agente responsable amparándose en lo indicado en el Artículo 56 de la ley en el cual se señala la obligación de "cumplir con los reglamentos y resoluciones que el Ente Regulador de los Servicios Públicos emita a tal efecto y con los índices de calidad técnica establecidos por el Pliego de Licitación y Contrato de Concesión".

A tenor de lo expuesto se debe modificar el punto 6.1.2 Suministros aéreos (MT o BT) de las "Bases Metodológicas para el control de la calidad del producto técnico Etapa II" quedando de la siguiente manera:

"En todo momento e independiente de la condición del SIN, el rango de variación admitido deberá ser = ± 7% de la tensión nominal del suministro, tanto para suministros urbanos como rurales (aéreos o subterráneos en MT o BT).

Respecto el punto 6.13 "Bases Metodológicas para el control de la calidad del producto técnico Etapa II" quedando de la siguiente manera:

"En caso de contingencias del SIN, la Distribuidora estará obligada a cumplir con la calidad del Producto en los puntos donde se lleven mediciones en curso".

Esta modificación entra en vigencia desde el inicio del semestre 51, es decir desde el 1/08/2023 al 31/01/2024.

9.2 Cantidad de equipos registradores móviles y puntos mínimos de medición mensual.

Se necesitarán ampliar la cantidad de equipos registradores (actualmente 20), para las mediciones destinadas al control de la calidad del Producto Técnico en la Etapa 2. Esto a los fines de ampliar la capacidad de control de este regulador, respecto al valor de tensión que entrega la Distribuidora a los usuarios.

Asimismo, a los fines de adecuar el actual sistema de gestión tanto de EDESA S.A. como los de este Regulador, se definirán las normativas necesarias para su efectiva implementación en un plazo máximo de 6 (seis) meses coincidiendo el punto de partida con el inicio del semestre 52 (1ro de febrero de 2024).

9.3 Valorización de la Energía Suministrada con Mala Calidad

Tal como se expresa anteriormente el cálculo de las Penalizaciones en el control de CPT es función de la valorización que adopta el costo de la Energía Suministrada en Malas Condiciones de Calidad (CESMC), el cual a su vez depende del apartamiento que tiene la tensión medida respecto de la tensión nominal y del factor de Actualización C. Razón la cual dichos cálculos tomarán los valores a ser adjudicado al factor "C" según valores definidos anteriormente, en el tiempo.

9.4 Penalización por Reincidencias por mala calidad de producto

Modificar la penalización aplicada en carácter de reincidencia, como así también el periodo de gracia (menor a n+2), para realizar las obras, ya que cuando persiste la mala calidad del producto que entrega la Distribuidora, la penalización actual resulta insignificante para impulsar las correcciones necesarias en los ámbitos penalizados.

Para esto es necesario modificar el punto 6.2 Cálculo de las Penalizaciones de las Bases Metodológicas para el control de la calidad del producto técnico Etapa II", inciso c) tercer párrafo. Aumentando el porcentaje, hoy definido en 6%, como sigue:

A Partir del primer día del semestre n+1 respecto a aquel en que se realizaron las mediciones que dieron origen a las penalizaciones, y de persistir la mala calidad del producto técnico en el sector de la red relevada, se considerará automáticamente a la Distribuidora en reincidencia, con lo cual el importe de las penalizaciones a aplicar se incrementará en un 8% (ocho por ciento) cada treinta días, siempre respecto al valor aplicado en el mes inmediato anterior.

Agua y Saneamientos

Actividades de control, regulación y fiscalización de los servicios de Agua Potable y Saneamiento

Calidad de Servicios Sanitarios

Se aplica a todo desvío de la calidad del agua potable detectado.

Los objetivos concretos de la GAPyS relacionado al control de calidad del agua potable son:

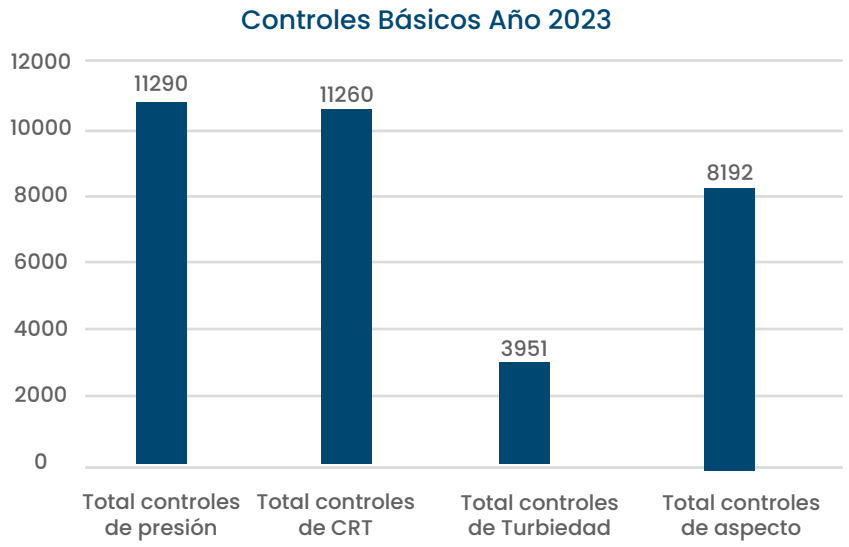
- Verificar que el agua distribuida cumpla con la norma de calidad (muestreo regulatorio).
- Detectar deficiencias en la calidad del agua y/o en su evolución para proceder a su corrección y prevenir nuevas anomalías similares.
- Caracterizar los niveles de calidad de agua en el sistema y sus variaciones.

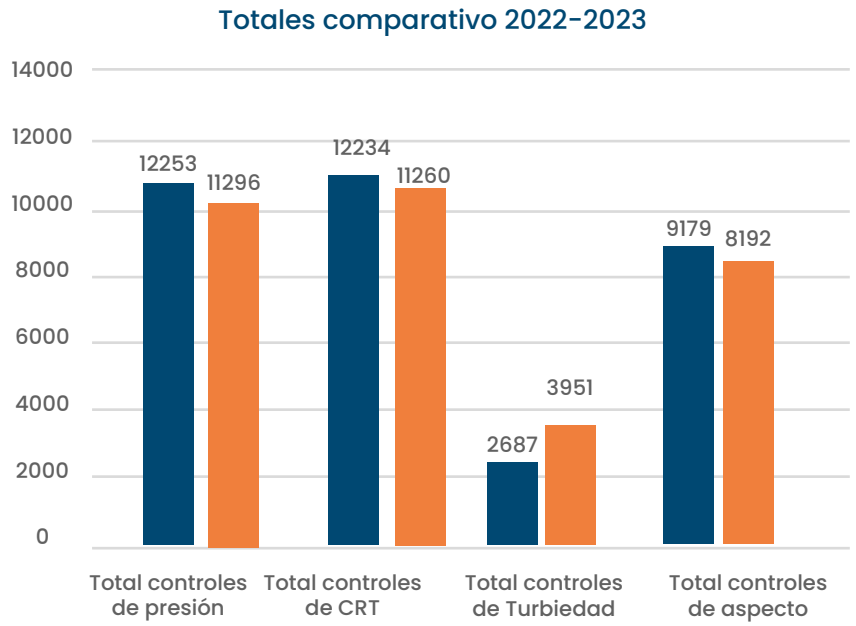
Orden de concentración de los distintos parámetros operativos e indicadores, y distribución y variabilidad de las concentraciones para interpretar el efecto de cambios en las condiciones de operación, en la infraestructura, en las condiciones de la fuente, etc.

Reporte de controles básicos

Controles de Presión		Controles de C.R.T		Controles de Turbiedad		Controles de Aspecto	
Baja presión (Pr< 0,600Kg/cm2)	2235	Deficiente (C.R.T <0.20 mg/l)	650	No Tolerable (>3UNT)	683	Cristalina	8182
Corte Pr= 0.00 Kg/cm2)	152	Eficiente (0.20 <CRT<2.00)	10595	Tolerable (>3UNT)	3268	No Cristalina	10
Presión Normal	8036	Sobreclorado (C.R.T>2.00mg/l)	15			Con Partículas Visibles	
Superó 1.5 Kg/cm2	757						8182
Total de controles de presión	**11296**	**Total de controles de CTR**	**11260**	**Total de controles de turbiedad**	**3951**	**Total de controles de aspecto**	**8192**

Controles de Presión		Controles de C.R.T		Controles de Turbiedad		Controles de Aspecto	
Baja presión (Pr< 0,600Kg/cm2)	2551	Deficiente (C.R.T <0.20 mg/l)	674	No Tolerable (>3UNT)	741	Cristalina	9133
Corte Pr= 0.00 Kg/cm2)	197	Eficiente (0.20 <CRT<2.00)	11535	Tolerable (>3UNT)	1946	No Cristalina	31
Presión Normal	8765	Sobreclorado (C.R.T>2.00mg/l)	25			Con Partículas Visibles	15
Superó 1.5 Kg/cm2	640						
Tendiendo a Corte (Pr<0,200 kg/cm2)	100						
Total de controles de presión	**12253**	**Total de controles de CTR**	**12234**	**Total de controles de turbiedad**	**2687**	**Total de controles de aspecto**	**9179**





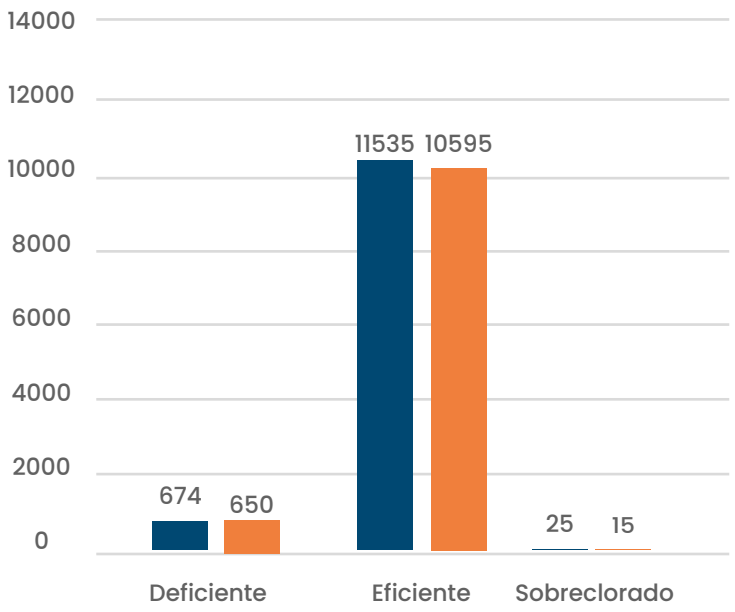
Comparativo 2022-2023

Durante el año 2023 se dotó de equipamiento a las delegaciones para el control de turbiedad en las redes de distribución por lo que, con respecto al año 2022 se intensificaron los controles de éste parámetro en la Provincia de Salta.

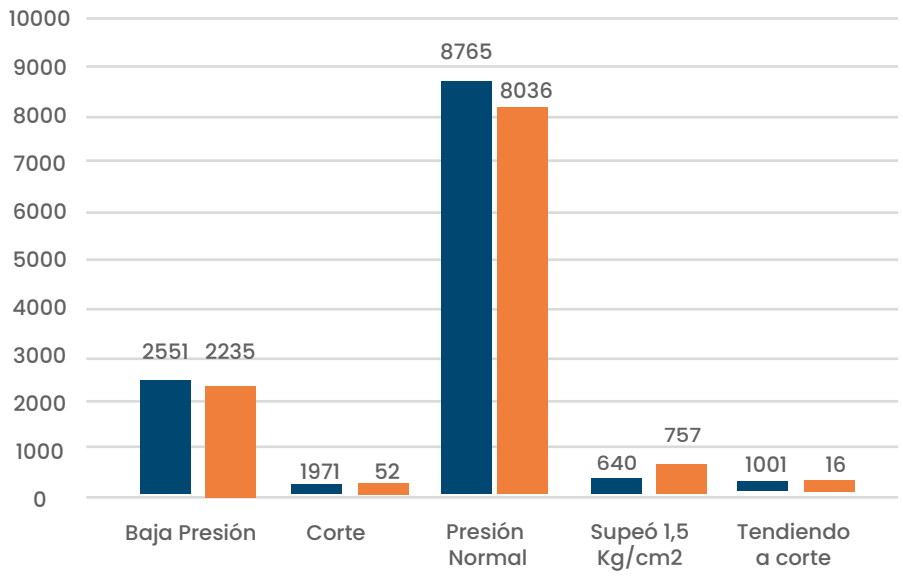
Tanto los controles de presión como de Cloro Residual en las redes de distribución bajaron con respecto al año 2022 en un 7,8%. Este hecho se podría deber al año de elecciones y al cambio de políticas de estado que afectaron los recursos.

Controles de Presión			Controles de C.R.T			Controles de Turbiedad			Controles de Aspecto		
Condición	*2022*	*2023*	*Condición*	*2022*	*2023*	*Condición*	*2022*	*2023*	*Condición*	*2022*	*2023*
Baja presión	2551	2235	Deficiente	674	650	No Tolerable	741	583	Cristalina	9133	8182
Corte	197	152	Eficiente	11535	10595	Tolerable	1946	3268	No Cristalina	31	10
Presión Normal	8765	8036	Sobreclorado	25	15				Con Partículas Visibles	15	0
Superó 1.5 Kg/cm2	640	757									
Tendiendo a Corte	1001	16									
Total controles de presión	12253	11296	**Total de controles de CTR**	**12234**	**11260**	**Total de controles de turbiedad**	**2687**		**Total de controles de aspecto**	**9179**	**8192**

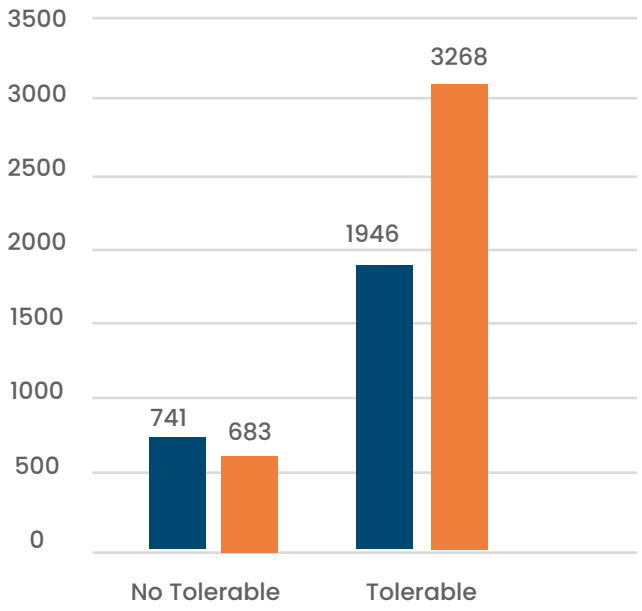
Comparativo Cloro Residual 2022- 2023



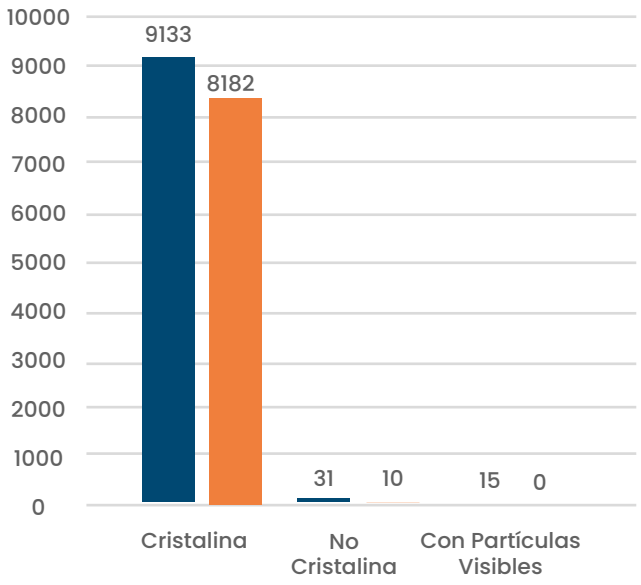
Comparativo Presiones 2022- 2023



Comparativo Turbiedad 2022-2023



Comparativo Aspecto 2022- 2023



En el seguimiento de los cronogramas planteados para el año 2023 se obtuvieron un total de 11.260 muestras según el siguiente detalle:

Comparativo Anual ENRESP			N° de Muestras 2022	N° de Muestras 2023
Controles de Calidad de Agua Potable	Capital	Bacteriológicos	402	368
		Fisicoquímicos	129	162
		Cloro Residual Total	2141	2375
	Interior	Bacteriológicos	601	407
		Fisicoquímicos	303	283
		Cloro Residual Total	10093	8885
Controles Plantas Depuradoras	Capital e Interior (Análisis de Rutina)		29	32
	Total Cloacas Provincia		**29**	**32**
	Total Bact. Provincia		**1003**	**775**
	Total FQ. Provincia		**432**	**445**
	Total CRT. Provincia		**12.234**	**11260**

En el año 2023, mediante expediente ENRESP 267-59.381/23, se firmaron las Resoluciones Conjuntas ENRESP N° 001/2023 y N° 003/2023 entre el Ente Regulador y las Secretarías de Ambiente y Desarrollo Sustentable y de Recursos Hídricos (SRH) de la provincia de Salta, creando la Brigada Ambiental del Río Arenales.

Dicha Brigada tiene como objeto planificar políticas públicas referidas a la mejora continua de los servicios públicos sanitarios y de la protección del recurso agua. Asimismo, tiene las facultades de ampliar la protección del ambiente sobre los impactos que se produzcan sobre el recurso agua en toda la subcuenca del río Arias-Arenales y de la verificación de la correcta gestión y el tratamiento de efluentes líquidos que se descarguen sobre el mismo.

En el marco del Plan de Monitoreo de la Subcuenca Arias–Arenales se realizó la primera campaña de muestreo para el control de la calidad de las aguas superficiales y sedimentos de fondo mediante el análisis de parámetros físicos, químicos y bacte-

riológicos que permitan ubicar, cuantificar y hacer un seguimiento de los alcances de la contaminación hídrica del área objeto de estudio.

La campaña de muestreo se extendió desde la cuenca alta, en los Departamentos de Rosario de Lerma y Capital, tomando como puntos de referencia a las nacientes de los ríos Arias y Arenales hasta La Maroma, en Coronel Moldes– Departamento La Viña, antes de la zona de cierre de la cuenca en el Dique Cabra Corral. Se consideran también los aportes de sus principales afluentes: Arroyo Isasmendi, río Ancho y río Rosario, abarcando un total de 23 puntos de muestreo.

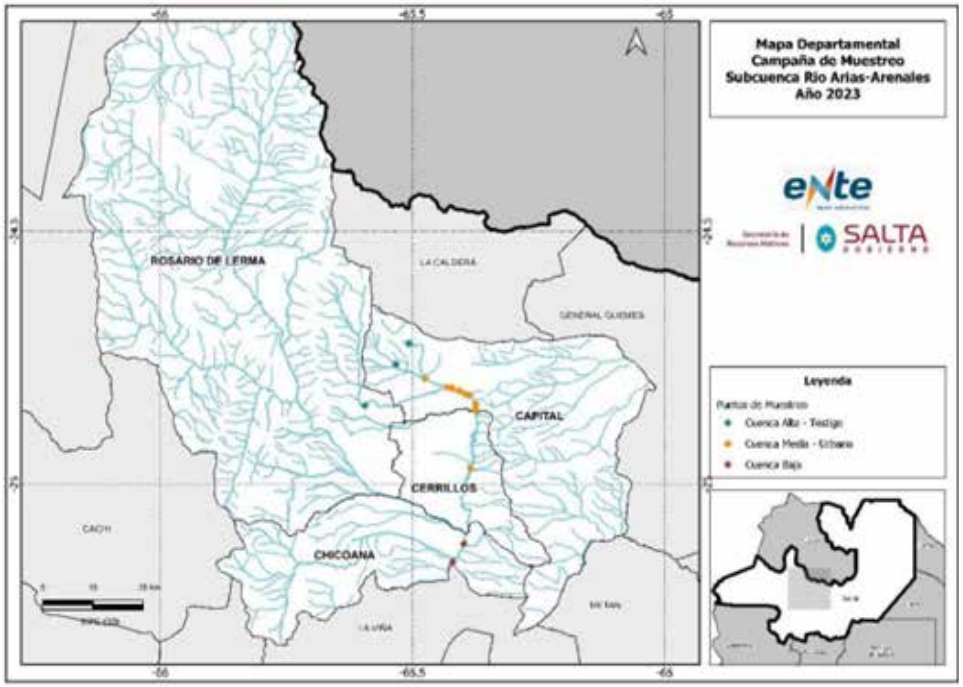


Gráfico 1: Distribución de los puntos de muestreo de la Campaña 2023, según su ubicación por departamento que integran la subcuenca.

Parámetro	Unidad	Metodología
Variables hidrológicas. Determinación in situ		
Temperatura del agua	°C	SM 2550 B
Conductividad eléctrica (CE)	µS/cm	SM 2510 B
pH	UpH	SM 4500 H – B
Oxígeno disuelto (OD)	mg/L	SM 4500 O – G
Determinación en laboratorio		
Color	UPt-Co	SM 2120 B
Turbiedad	UNT	SM 2130 B
Sólidos Disueltos Totales (SDT)	mg/L	SM 2540 C
Iones mayoritarios		
Sodio	mg/L	SM 3500 Na D
Potasio	mg/L	SM 3500 K D
Calcio	mg/L	SM 3500 Ca D
Magnesio	mg/L	SM 3500 Mg E
Alcalinidad Total	mg/L	SM 2320 B
Cloruro	mg/L	SM 4500 Cl C
Sulfato	mg/L	SM 4500 E
Nutrientes		
Amonio	mg/L	SM 4500 NH3 - D
Nitrito	mg/L	SM 4500 NO2- - B
Nitrato	mg/L	HACH Nº 8039
Fosfato	mg/L	SM
Fósforo Total	mg/L	SM 4500-P B y E – Ed.23
Demanda Biológica de Oxígeno (DBO_5)	mg/L	SM 5210 B
Demanda Química de Oxígeno (DQO)	mg/L	SM 5220 D Ed.24
Carbono Orgánico Total (COT)	mg/L	HACH 10129
Variables biológicas- Análisis bacteriológico		
Coliformes totales	NMP/100 mL	SM 9221 B
Coliformes fecales	NMP/100 mL	SM 9221 C
Pseudomona aeruginosa	Presencia/ausencia	SM 9213F Mod. 20º Ed.
Metales pesados		
Arsénico Total	ug/L	EPA 6020 B
Zinc Total	ug/L	EPA 6020 B
Cobre Total	ug/L	EPA 6020 B
Cromo Total	ug/L	EPA 6020 B
Mercurio Total	ug/L	EPA 6020 B
Níquel Total	ug/L	EPA 6020 B
Cadmio Total	ug/L	EPA 6020 B
Estaño Total	ug/L	EPA 6020 B
Aluminio Total	ug/L	EPA 6020 B
Plomo	ug/L	EPA 6020 B
Otros		
Hidrocarburos de Petróleo Totales (TPH)	mg/L	Basado en EPA 8015C
Aceites y grasas	mg/L	SM 5520 A y B – Ed.23n

Tabla 3: Metodología analítica de parámetros en matriz acuosa.

Parámetros seleccionados en sedimentos

Parámetro	Unidad	Metodología
Arsénico	mg/kg	EPA 6020 B
Zinc	mg/kg	EPA 6020 B
Boro	mg/kg	EPA 6020 B
Cobre	mg/kg	EPA 6020 B
Cromo Total	mg/kg	EPA 6020 B
Mercurio	mg/kg	EPA 6020 B
Níquel	mg/kg	EPA 6020 B
Plomo	mg/kg	EPA 6020 B
Cadmio	mg/kg	EPA 6020 B
Cobalto	mg/kg	EPA 6020 B
Estaño	mg/kg	EPA 6020 B
Aluminio	mg/kg	EPA 6020 B
Fósforo	mg/kg	SM 4500 PE Ed.23 th
Humedad	%	ASTM D 2216-10

Tabla 4: Metodología analítica parámetros en sedimentos.

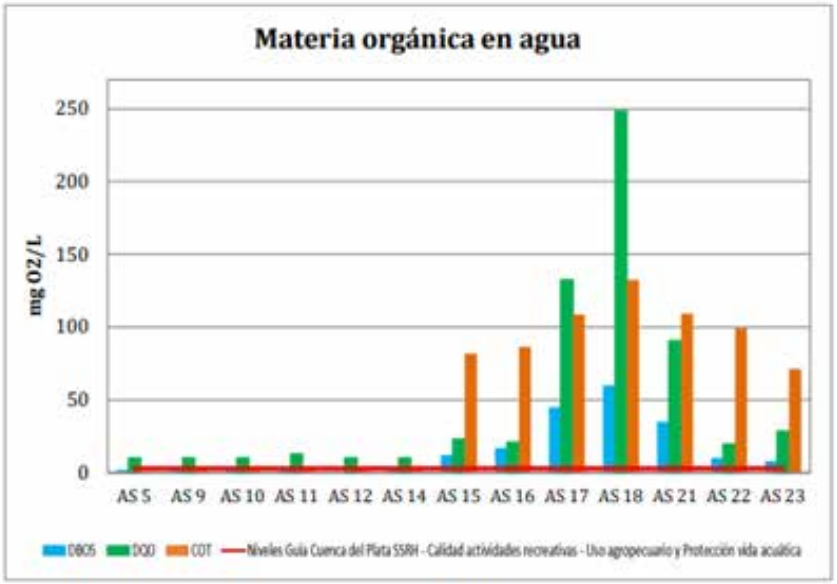
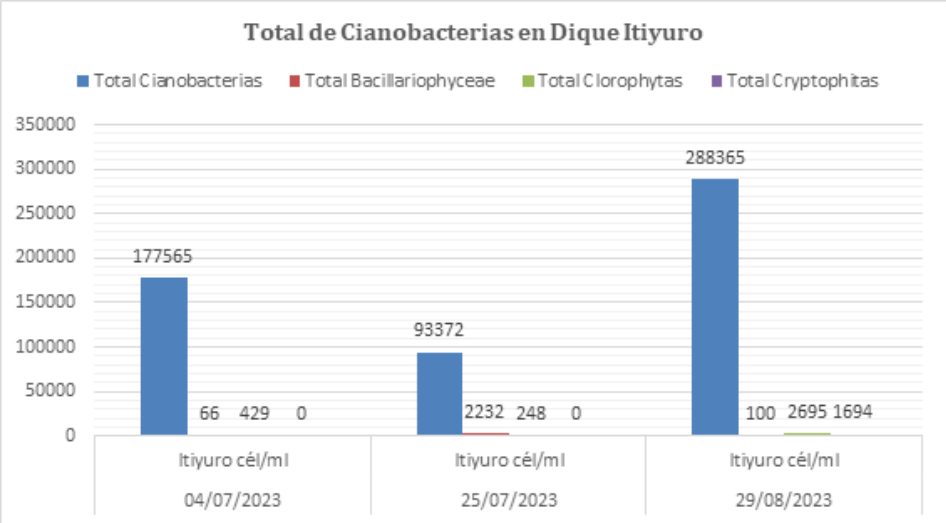


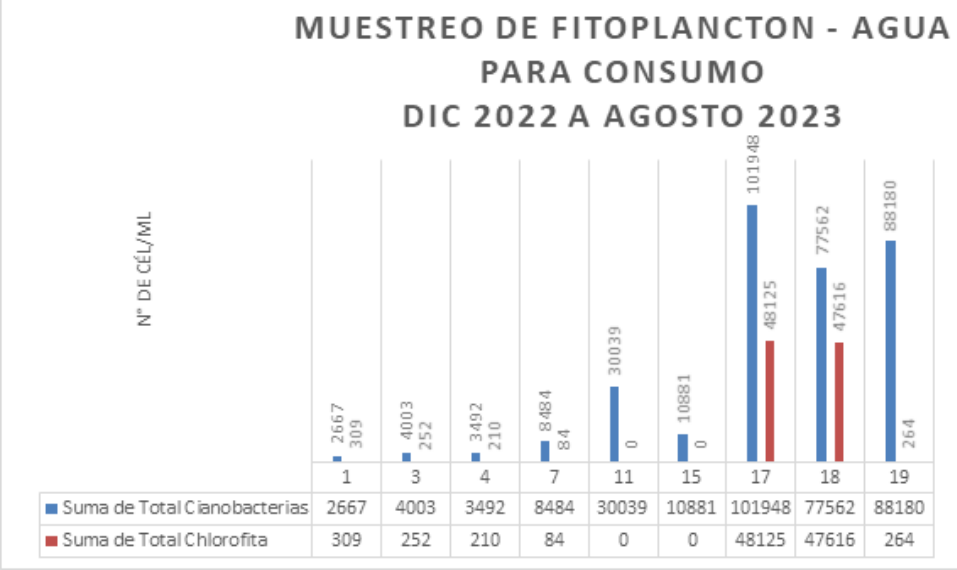
Gráfico 13: Variación de las concentraciones de DBO5, DQO y COT en los puntos de muestreo de Campaña Noviembre 2023.

De los resultados obtenidos se pudo observar desviaciones con respecto a las normativas vigentes en algunos parámetros analizados a lo largo de la Subcuenca Arias – Arenales. Los mismos fueron informados mediante un trabajo mancomunado entre la Secretaría de Recursos Hídricos y el Ente Regulador de los Servicios Públicos.

Gráfico 14: Variación de la DBO5 vs. Variación del OD en los puntos de muestreo de la Campaña Noviembre 2023.

Gráfico 16: Variación de las concentraciones de bacterias Coliformes fecales en los puntos de muestreo de la Campaña Noviembre 2023.





Por otro lado y en el marco de la epidemia por salmonelosis presentada en los últimos años, en un trabajo continuo con el Ministerio de Salud Pública y este ENRESP, se gestionó la adquisición de todos los insumos necesarios a fin de que el Laboratorio Ambiental de la Secretaría de Recursos Hídricos realice el análisis de Salmonella sp. en agua para consumo y en aguas superficiales.

Finalmente, se realizaron análisis físicos, químicos y de microalgas indicadoras de calidad de aguas de los Embalses más importantes del departamento San Martín, en conjunto con la Facultad de Ciencias Naturales de la Universidad Nacional de Salta.

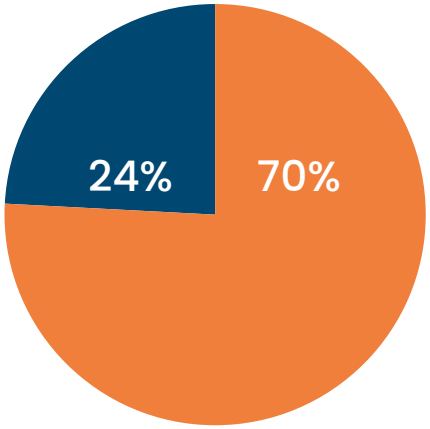
Gestión Técnica de Reclamos

En el Gráfico se visualiza los porcentajes de Reclamos ingresados al Ente Regulador a través del Call Center, discriminados por ubicación geográfica:

- Interior de la Provincia y
- Capital- Gran Salta- Valle de Lerma y Valle de Sianca.

Año 2023	Total Reclamos
Reclamos Técnicos/ Comerciales y Consutas ingresadas al Ente Regulador: (Capital - Interior):	8076
Reclamos Técnicos de la Provincia ingresados al Ente Regulador: (Capital-interior)	6060
Reclamos Técnicos Interior	1429
Reclamos Técnicos Capital - Gran Salta- Valle de Lerma - Valle de Sianca	4631

Reclamos ingresados al Ente



Reclamos ingresados al Interior

El Área de Gestión Técnica de Reclamos de la GAPyS gestiona y verifica los reclamos de Capital, Gran Salta, Valle de Lerma y Valle de Sianca alcanzando un índice de atención del 60 %.

Comparativo de reclamos técnicos ingresados al ente regulador (capital-interior)

Se evidencia el incremento de los reclamos ingresados a este Organismo en los años 2020, 2021 y 2022, disminuyendo en el año 2023.

Año					Mes
2019	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**Mes**
446	511	905	948	696	Enero
318	364	589	468	500	Febrero
216	272	667	556	576	Marzo
355	305	535	495	408	Abril
269	341	562	472	483	Mayo
287	476	559	494	400	Junio
280	693	645	636	381	Julio
275	550	693	621	456	Agosto
255	353	536	589	413	Sept.
396	646	711	571	593	Octubre
420	686	554	939	737	Nov.
429	751	642	960	417	Dic.
3946	**5948**	**7598**	**7749**	**6060**	**Total**

Una vez ingresado un reclamo al Área de Reclamos de la Gapys, se procede a verificar en el sistema Gesp de Cosaysa toda la información existente del mismo como fuente de abastecimiento (sistema), novedades estructurales, novedades diarias, fechas de ingreso de los reclamos en Cosaysa, cantidad de días que el reclamo se encuentra pendiente de solución, tratamiento

dado al mismo por parte de la Prestadora, reiteraciones realizadas por el usuario y el historial de los reclamos del usuario.

Una vez analizada la información indicada precedentemente, personal técnico del Organismo procede a concurrir al domicilio del reclamante a fin de verificar in situ el reclamo. En caso de corresponder, se realizan los informes correspondientes y se gestiona la solución ante Cosaysa vía email y/o telefónica. Si la Prestadora soluciona el reclamo, se cierra el mismo. Caso contrario, la Gerencia de Agua Potable inicia un expediente especifico a efectos de procurar la solución del reclamo, incorporando las verificaciones y todos los antecedentes disponibles. En algunos casos cuando la Prestadora no atiende o resuelve el reclamo en tiempo y forma, se deriva el expediente a diversas Áreas del Ente, para que en caso de corresponder se inicie procedimiento de aplicación de sanciones, sanciones a favor del usuario, etc.

Reclamos técnicos ingresados al ente regulador y verificados por GAPYS – área gestión técnica de reclamos (Capital - Gxran Salta - Valle de Lerma - Valle de Sianca) año 2023

Reclamos Ingresados (cantidad)	Reclamos Verificados (Cantidad)		Mes
468	296	63.25%	Enero
369	252	68.29%	Febrero
461	287	62.26%	Marzo
308	205	66.56%	Abril
364	273	75.00%	Mayo
265	179	67.55%	Junio
277	171	61.73%	Julio
331	208	62.84%	Agosto
328	200	62.84%	Septiembre
497	251	50.50%	Octubre
606	284	46.86%	Noviembre
357	181	50.70%	Diciembre
43631	**287**		**Total de reclamo**

Expedientes con verificaciones técnicas año 2023:

Tanto desde la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento como desde otras Áreas del Ente Regulador se solicitan y requieren verificaciones técnicas dentro del tratamiento de los diferentes expedientes. Por otro lado, existe un porcentaje de reclamos que al no ser solucionados en tiempo y forma por la Prestadora derivan en la generación de un expediente y, en caso de corresponder, su posterior sanción por parte del Directorio.

Mes	Reclamos en Expediente	% referido a reclamos por mes
Enero	111	37.50%
Febrero	64	25.40%
Marzo	134	46.69%
Abril	109	53.17%
Mayo	119	43.59%
Junio	45	25.14%
Julio	25	14.62%
Agosto	95	45.67%
Septiembre	75	37.50%
Octubre	111	44.22%
Noviembre	159	55.99%
Diciembre	93	51.38%
Total de reclamos	**1140**	

Reclamos técnicos ingresados por tema 2023

(Capital- Gran Salta- Valle de Lerma – Valle de Sianca)

Tema	Reclamos (Cantidad)
Conexión Caldestina COSAYSA	2
Deficiencia de Calidad de Agua	31
Denuncia Derroche de Agua	9
Desborde de Cloaca en Calzada	187
Desborde de cloaca en domicilio	384
Desbode de tanque o cisterna	8
Entrega de agua en domicilio	765
Falta de agua	1086
Mal funcionamiento de medidor	2
Mantenimiento de predios	4
Obstrucción cloacal	1
Pérdida de agua en calzada	702
Pérdida de agua en gabinete	93
Pérdida de agua en vereda	457
Problema en boca de registro	15
Problemas de presión	306
Problemas Kit/Gabinete	17
Reposición de calzada	269
Reposición de vereda	270
Retiro de escombros	23
	4.631

Reclamos técnicos detallados año 2023

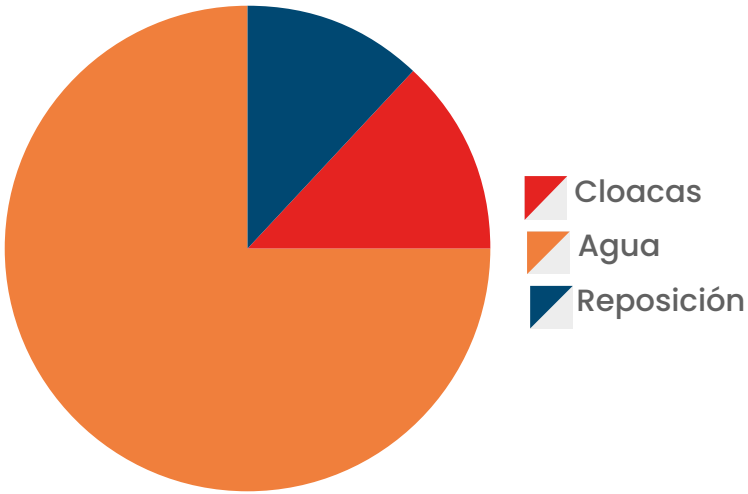
Tema (cloaca)	Reclamos
Desborde en calzada	187
Desborde en domicilio	384
Obstrucción	1
Boca de Registro	15
	587

Tema (agua)	Reclamos
Conexión Clandestina	2
Deficiencia Calidad	31
Denuncia por derroche	9
Desborde de Tanque o cisterna	8
Entrega de agua en domicilio	765
Falta de agua	1086
Mal funcionamiento de medidor	2
Pérdida de agua en calzada	702
Pérdida de agua en gabinete	93
Pérdida de agua en vereda	457
Problemas de presión	306
Problemas en Kit/gabinete	17
	3478

Tema (reposiciones)	Reclamos
Reposición de calzada	269
Reposición de vereda	270
Retiro de escombros	23
	562

Tema (seguridad y mantenimiento predios)	Reclamos
Mantenimiento de predios	4
	4

Reclamos Técnicos ingresados el Ente Regulador por Tema (Capital - Gran Salta- Valle de Lerma - Valle de Sianca) AÑO 2023



Reclamos Técnicos Ingresados al Ente Regulador por Localidad(Capital- Gran Salta - Valle de Lerma - Valle de Sianca)

Localidad	Reclamos
Atocha	50
Betania	2
Campo Quijano	4
Capita-Salta	4432
Cerrillos	23
Chicoana	2
Cobos	1
Coronel Moldes	9
El Bordo	2
General Güemes	23
Guachipas	2
La Caldera	1
La Calderilla	3
La Merced	7
La Silleta	43
Rosario de Lerma	9
S.A. de los Cobres	1
San Agustín	2
San Lorenzo	10
Vaqueros	5
	4631

Reclamos COSAYSA

Diariamente la Prestadora remite los reclamos ingresados por distintas vías. En función de esos reclamos, entre los años 2018 y 2023 se llega a la siguiente representación:

Año	Agua	Cloacas	Pérdidas
2018	45490	59351	42239
2019	45517	40219	35513
2020	75571	49986	54918
2021	70552	35082	46295
2022	118691	40005	57192
2023	125882	47062	64665

Área Legal - Sanciones

Ante aquellos desvíos e incumplimientos detectados y/o reiterados, se da intervención a la Gerencia Jurídica, quien evalúa la situación y dictamina al respecto. Los dictámenes y proyectos de resolución emitidos generalmente intiman a la Prestadora a dar una respuesta inmediata al pedido de origen acompañado por una sanción o multa según corresponda. Entre otros, en el año 2023 se emitieron:

	Sanciones Menores		Reducción de Facturación		PAS	
	Cant. de Exp.	Importe $	Cant. de Exp.	Nº de Usuario	Cant. de PAS	$
2022	93	$511.312	30	7.622	38	$14.851.730
2023	239	$1.305.254,48	113	37.648	50	$12.361.169,50

Convenio con el Instituto de Tecnología Industrial (INTI) – Medidores

Conforme la Ley de Metrología Legal Nº 19511, la cual establece los controles a efectuarse sobre los instrumentos de medición (aprobación del modelo, verificación inicial y verificación periódica), entre este ENRESP y el INTI se suscribió oportunamente el Convenio Marco de Asistencia Técnica (11/09/2009). Posteriormente en fecha 22/04/2010 firmaron el Protocolo Adicional de dicho Convenio, en virtud del cual se instaló un laboratorio para la realización de las verificaciones periódicas e iniciales, en parte del predio de la Secretaria de Minería de la Provincia de Salta, cedido en comodato al INTI por la provincia, previa intervención de este ENRESP y se iniciaron los controles desde noviembre de 2.011.

En consecuencia en el año 2023 se realizaron los siguientes controles:

4 contrastes de medidores por reclamos resultando, 89% menos que el año 2022:

- 2 medidores funcionan correctamente
- 2 fueron rechazados

Por otra parte, los resultados de los contrastes de medidores originados por reclamos de usuarios del servicio de agua potable, permiten a este ENRESP gestionar la respuesta y resolución de los reclamos planteados.

En cuanto al control periódico en el año2.023, las muestras incluyeron 646 medidores, un 83% más que el año 2.022, resultando todos los lotes rechazados según el siguiente detalle:

Control Périodico 2023		
Medidores Ensayados	646	100%
Medidores que Funcionan Correctamente	168	26,01%
Medidores que Sub Registran	407	63,00%
Medidores que Sobre Registran	57	8,82%
Medidores Rechazados	9	1,39%
Medidores Trabajados (*)	5	0,77%

- (*) Se estima que un medidor está trabado cuando el error es cercano a -100 en todos los casos de ensayo

Con los resultados obtenidos, el ENRESP ordena el recambio de los medidores que sobre-registran o se encuentra dañados, es decir, cuando supera el máximo error tolerado en alguno de los caudales de ensayo, ya que dicho resultado implica que esos medidores registran un mayor volumen de agua que el volumen real que

atraviesan los mismos, deviniendo en una facturación errónea en perjuicio de los usuarios.

Obras

Aguas del Norte remite mensualmente la Planilla de Avance de Obras y Proyectos, la cual muestra el avance de estos. La inspección está a cargo de la Prestataria en toda la Provincia. Uno de los puntos más importantes es el estado de gestión de cada una, que se pueden resumir en el siguiente cuadro:

Estado de Gestión de Obras al 31712723	
Estado de Gestión	**Cantidad**
A Ejecutar	23
Alta Operativa	21
Ejecutada	66
En Ejecución	120
En Funcionamiento	31
En Funcionamiento no Autorizado	5
En Funcionamiento Parcial	5
En Licitación	1
En Proceso de Rescisión	6
No se Ejecutará	1
Paralizada	176
Total General	**455**

Brigada Ambiental Del Rio Arenales

Esta Brigada se crea teniendo en cuenta los efectos sobre las fuentes de abastecimiento de agua para consumo humano provocado por la Crisis Hídrica en la Provincia de Salta y los Impactos Ambientales Negativos debido a la acción humana sobre el ambiente.

En tal sentido, se tiene como antecedentes el Decreto Nº 3249/2011 – Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sustentable, en donde se crea la Unidad Ejecutora de Recuperación y Saneamiento del Río Arenales, integrada por diversos organismos provinciales.

Básicamente, se trataba de elaborar el Diagnóstico, un Plan Maestro y el Programa de Operaciones y Mantenimiento con el fin de mitigar los efectos de la contaminación del río y trazar un plan de mantenimiento del mismo para lograr condiciones adecuadas para la vida del ecosistema afectado.

También, se tiene el Amparo contra la Municipalidad de Salta, la Provincia de Salta y contra la empresa Marozi S. R. L., demanda que llegó a la Corte de Justicia de Salta, donde la misma dio un fallo en el 2012.

En el año 2023, a través de las Resoluciones Conjuntas:

- Ente Regulador de los Servicios Públicos Nº 001-2023
- Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable Nº 605-2023
- Ente Regulador de los Servicios Públicos Nº 003-2023
- Secretaría de Recursos Hídricos de la Provincia Nº 168-2023

Se logró la Conformación de una Brigada de Control Ambiental del Río Arenales con amplias facultades para inspeccionar de manera conjunta la verificación de los parámetros de su funcionalidad, lo que resulta conveniente y pertinente para planificar políticas públicas referidas a la mejora continua de los servicios

públicos sanitarios y de la protección del recurso agua.

Los Organismos involucrados entienden que impera la necesidad de emitir una norma reglamentaria conjunta que delimite el ámbito de actuación de cada organismo, para lograr un tratamiento armónico de la optimización de tareas de fiscalización, control, preservación ambiental y prevención de la contaminación que se persigue.

La BRIGADA DE CONTROL AMBIENTAL DEL RÍO ARENALES, es integrada por agentes técnicos especializados y dependientes de los distintos organismos en el marco de sus competencias legales específicas,

- con facultades amplias de protección del ambiente y los impactos que se produzcan sobre el recurso agua de toda la cuenca del Río Arenales y,
- de la verificación de la correcta gestión y el tratamiento de efluentes líquidos que se descarguen sobre el mismo.

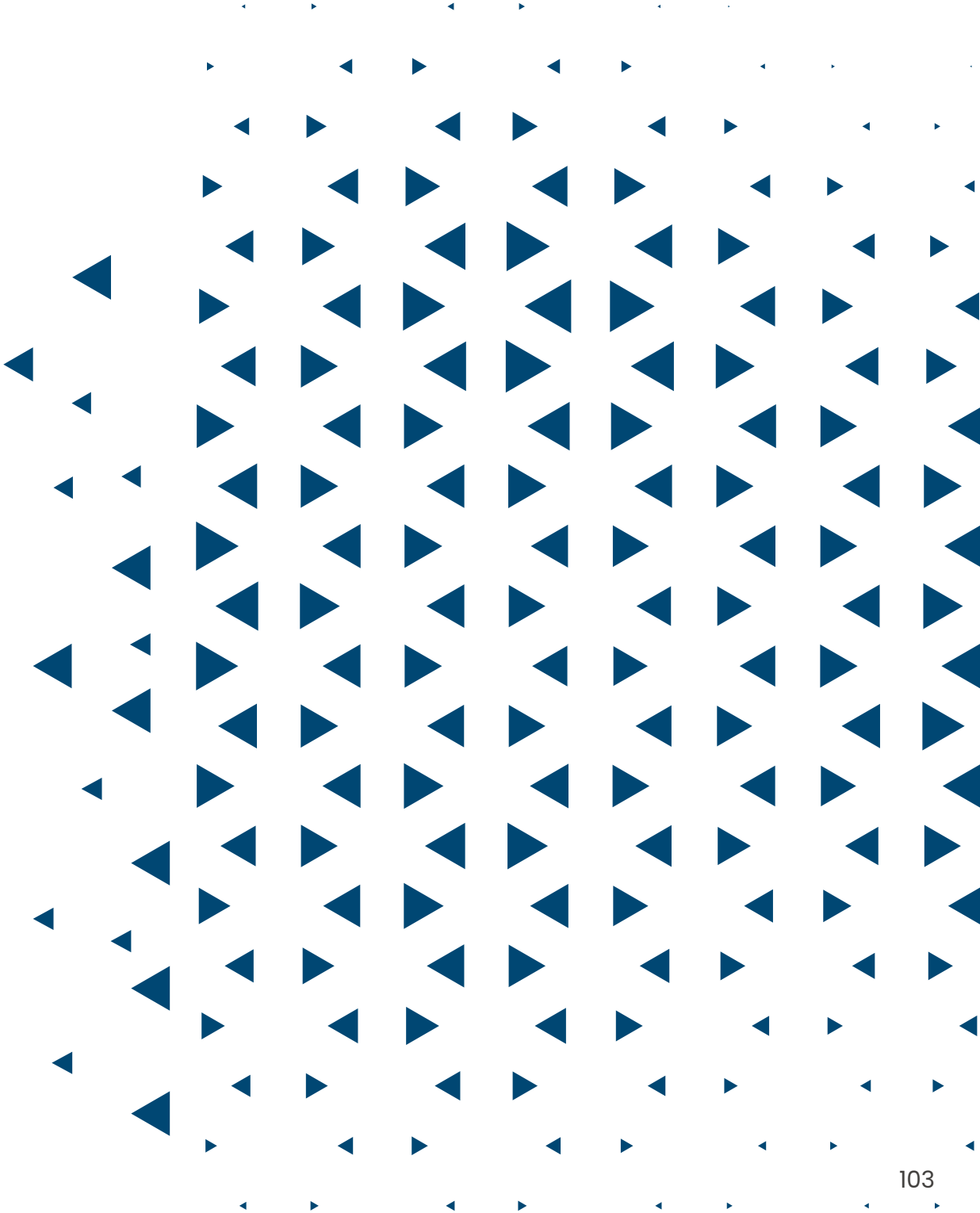
Como Objetivos principales se tienen:

- Realizar muestreos en forma sostenida con continuidad
- Fiscalizar la preservación ambiental y la prevención de la contaminación

En función de las actividades desarrolladas desde la creación de esta Brigada, se logró:

- Realizar 23 puntos de muestreo, ubicados a lo largo del Río Arenales, en dirección oeste-este, con inicio en cuenca alta de los ríos afluentes (San Lorenzo y Astilleros) y finalización en sector La Maroma, dique Cabra Corral.
- Control de las muestras de agua para la determinación de 30 parámetros físicos, químicos y bacteriológicos de calidad de agua y sedimentos.
- Coordinación de cinco organismos intervinientes. (ENTE – SEC. AMBIENTE – SEC. RECURSOS HÍDRICOS – MUNICIPALIDAD DE SALTA – UNSA)
- Intervención de dos laboratorios para el análisis de las muestras: de Recursos Hídricos (provincial) y SGS (privado).
- La capacitación de 27 técnicos en aspectos técnicos y normativos, pertenecientes a los distintos organismos intervinientes.
- La intervención de 15 técnicos en las actividades de relevamiento previo y muestreo del río Arenales, además del personal del laboratorio contratado para tal fin.

Como resultado de las actividades detalladas, se realizó el Informe Final, denominado "SUBCUENCA ARIAS-ARENALES ALTA CUENCA DEL JURAMENTO PROVINCIA DE SALTA – INFORME DE CAMPAÑA DE MONITOREO DE AGUAS SUPERFICIALES Y SEDIMENTOS 2023", el que presentado ante el Directorio del Ente y Organismos intervinientes para su análisis y consecuentes acciones a desarrollar, de acuerdo a los objetivos propuestos inicialmente.



Control, Regulación y Fiscalización

Actividades de control, regulación y fiscalización de aspectos económicos y de facturación de los servicios públicos de jurisdicción provincial

EDESA S.A.

Cuadros tarifarios trimestrales

Estos cuadros reflejan los incrementos de abastecimiento de energía solamente dispuestos por Nación más los costos de combustible de la Generación Aislada, NO los de distribución.

Cuadro Tarifario Febrero23-Abril23 (Res. ENRESP Nº 222/23)

La actualización de este cuadro tarifario corresponde a los parámetros y precios aprobados por la Resolución de la Secretaría de Energía Nº 54/23 para el MERCADO ELÉCTRICO MAYORISTA (MEM), publicada en el Boletín Oficial de la República Argentina.

La citada Resolución fija los precios del abastecimiento para el período 1 de febrero de 2.023 al 30 de abril de 2023, en el Artículo Nº 2 establece que los precios de Referencia de la Potencia (POTREF) y el Precio Estabilizado de la Energía (PEE) en el MEM en su Anexo I, a continuación, detallamos los mismos:

Vigencia: 1° de febrero y el 30 de abril de 2023

			Precio de Referencia de la Potencia	Precio Estabilizado de la Energía (PEE)		
			($POTREF)	Horas Pico ($PER.PICO)	Hora Resto ($PER.RESTO)	Hora Valle ($PER.VALLE)
			$/MW-mes	$/MWh	$/MWh	$/MWh
Grandes Usuarios de Distribuidor ≥ 300 kW –GUDI - GENERAL			738.753	13.102	13.096	13.090
Grandes Usuarios de Distribuidor ≥ 300 kW –GUDI -ORGANISMOS PÚBLICOS SALUD/EDUCACIÓN			80.000	9.846	9.776	9.706
Demanda General Distribuidor – No Residencial	Hasta 10kW	Demanda ≤ 800 kWh/mes	80.000	7.556	7.441	7.327
		Demanda Excedente 800 kWh/mes	80.000	9.774	9.703	9.632
	Mayor 10kW y Menor a 300 kW		80.000	9.774	9.703	9.632
Demanda Distribuidor RESIDENCIAL	Nivel 1		80.000	9.365	9.311	9.257
	Nivel 2		80.000	3.129	2.981	2.832
	Nivel 3		80.000	3.943	3.756	3.568
	Nivel 3 Excedente 400 ó 650 kW/h (*)		80.000	9.365	9.311	9.257

OBSERVACION (*) **El excedente de 650 kW/h es para el mes de febrero únicamente** para la demanda de los hogares de las provincias de MISIONES, CORRIENTES, FORMOSA, CHACO, CATAMARCA, SANTIAGO DEL ESTERO, TUCUMAN, SALTA, JUJUY, LA RIOJA y SAN JUAN.
El excedente de 550 kW/h para los meses de marzo y abril es para la demanda de los hogares de las provincias de MISIONES, CORRIENTES, FORMOSA, CHACO, CATAMARCA y LA RIOJA.

De los valores arriba detallados, surge una nueva segmentación para la Demanda General (hasta 10 kw de potencia), ya que a partir de la Resolución SE Nº 54/23 se divide en dos: demandas menores o iguales a 800 kwh y demandas mayores a 800 kwh.

Asimismo, a partir de la mencionada Resolución, se aprobarán tres cuadros tarifarios mensuales por separado: uno vigente para el mes de Febrero 2023 con los valores de abastecimiento arriba detallados; otro vigente para el mes de Marzo 2023 con los mismos valores pero los consumos excedentes de 650 kwh pasan a 400 kwh para la Provincia de Salta; y por último uno vigente para el mes de Abril 2023 en donde el Fondo Nacional de Energía Eléctrica se incrementa de acuerdo a lo aprobado por Resolución SE Nº 719/22 artículo 12º: de $0,32 kwh a $0,512 kwh.

Cuadro Tarifario Mayo23-Julio 23 (Res. ENRESP Nº 652/23)

La actualización de este cuadro tarifario corresponde a los

parámetros y precios aprobados por la Resolución de la Secretaría de Energía Nº 323/23 para el MERCADO ELÉCTRICO MAYORISTA (MEM), publicada en el Boletín Oficial de la República Argentina.

La citada Resolución en su Artículo Nº 1 aprueba la programación estacional de invierno para el MERCADO ELÉCTRICO MAYORISTA (MEM), aplicables a partir del 1º de mayo 2023 al 31 de octubre 2023. En el Artículo Nº 2 establece que los precios de Referencia de la Potencia (POTREF) y el Precio Estabilizado de la Energía (PEE) en el MEM son los detallados en su Anexo I, a continuación, detallamos

Vigencia: 1° de mayo al 31 de julio de 2023

			Precio de Referencia de la Potencia	Precio Estabilizado de la	
			($POTREF)	Horas Pico ($PER.PICO)	Hora Resto ($PER.RESTO)
			$/MW-mes	$/MWh	$/MWh
Grandes Usuarios de Distribuidor ≥ 300 kW –GUDI - GENERAL			829.672	21.215	21.208
Grandes Usuarios de Distribuidor ≥ 300 kW –GUDI -ORGANISMOS PÚBLICOS SALUD/EDUCACIÓN			80.000	13.371	13.320
Demanda General Distribuidor – No Residencial	Hasta 10kW	Demanda ≤ 800 kWh/mes	80.000	7.556	7.441
		Demanda Excedente 800 kWh/mes	80.000	13.321	13.270
	Mayor 10kW y Menor a 300 kW		80.000	13.321	13.270
	Alumbrado Público		80.000	11.790	11.709
	Nivel 1		80.000	21.215	21.208

Vigencia: 1° de agosto al 31 de octubre de 2023

			Precio de Referencia de la Potencia	Precio Estabilizado de la Energía (PEE)		
			($POTREF)	Horas Pico ($PER.PICO)	Hora Resto ($PER.RESTO)	Hora Valle ($PER.VALLE)
			$/MW-mes	$/MWh	$/MWh	$/MWh
Grandes Usuarios de Distribuidor ≥ 300 kW –GUDI - GENERAL			983.649	20.543	20.537	20.530
Grandes Usuarios de Distribuidor ≥ 300 kW –GUDI -ORGANISMOS PÚBLICOS SALUD/EDUCACIÓN			80.000	13.371	13.320	13.270
Demanda General Distribuidor – No Residencial	Hasta 10kW	Demanda ≤ 800 kWh/mes	80.000	7.556	7.441	7.327
		Demanda Excedente 800 kWh/mes	80.000	13.321	13.270	13.219
	Mayor 10kW y Menor a 300 kW		80.000	13.321	13.270	13.219
	Alumbrado Público		80.000	11.790	11.709	11.628
Demanda Distribuidor RESIDENCIAL	Nivel 1		80.000	20.543	20.537	20.530
	Nivel 2		80.000	3.129	2.981	2.832
	Nivel 3		80.000	3.943	3.756	3.568
	Nivel 3 Excedente 400 kW/h		80.000	20.543	20.537	20.530

De los valores arriba detallados, surge un cambio para el abastecimiento del Alumbrado Público, ya que en la mencionada resolución se aprobó un solo valor del Mwh, a diferencia del trimestre anterior donde la SE había aprobado un valor para las demandas menores o iguales a 800 kwh y otro valor para las demandas superiores a 800 kwh.

Cuadro Tarifario Agosto23-Octubre23 (Res. ENRESP Nº 1183/23)

La actualización de este cuadro tarifario corresponde a los parámetros y precios aprobados por la Resolución de la Secretaría de Energía Nº 612/23 para el MERCADO ELÉCTRICO MAYORISTA (MEM), publicada en el Boletín Oficial de la República Argentina.

Vigencia: 1° de agosto al 31 de octubre de 2023

			Precio de Referencia de la Potencia	Precio Estabilizado de la Energía (PEE)		
			($POTREF)	Horas Pico ($PER.PICO)	Hora Resto ($PER.RESTO)	Hora Valle ($PER.VALLE)
			$/MW-mes	$/MWh	$/MWh	$/MWh
Grandes Usuarios de Distribuidor ≥ 300 kW –GUDI - GENERAL			80.000	22.578	22.571	22.565
Grandes Usuarios de Distribuidor ≥ 300 kW –GUDI -ORGANISMOS PÚBLICOS SALUD/EDUCACIÓN			80.000	15.644	15.584	15.526
Demanda General Distribuidor – No Residencial	Hasta 10kW	Demanda ≤ 800 kWh/mes	80.000	8.841	8.706	8.573
		Demanda Excedente 800 kWh/mes	80.000	15.585	15.525	15.466
	Mayor 10kW y Menor a 300 kW		80.000	15.585	15.525	15.466
	Alumbrado Público		80.000	15.585	15.525	15.466
Demanda Distribuidor RESIDENCIAL	Nivel 1		80.000	22.578	22.571	22.565
	Nivel 2		80.000	3.129	2.981	2.832
	Nivel 3		80.000	3.943	3.756	3.568
	Nivel 3 Excedente 400 kWh/mes ó 800 kWh/mes (*)		80.000	22.578	22.571	22.565

(*) El excedente de 800 kWh/mes es para los usuarios definidos en la Res. SE 576/2023 y solamente para el mes de agosto 2023

La citada Resolución en su Artículo Nº 1 aprueba la programación estacional de invierno para el MERCADO ELÉCTRICO MAYORISTA (MEM), aplicable a partir del 1º de agosto 2023 al 31 de octubre 2023. En el Artículo Nº 2 establece que los precios de Referencia de la Potencia (POTREF) y el Precio Estabilizado de la Energía (PEE) en el MEM son los detallados en su Anexo I, a continuación, detallamos los mismos:

Cuadro Tarifario Noviembre23-Enero24 (Res. ENRESP Nº 1570/23)

La actualización de este cuadro tarifario corresponde a los parámetros y precios aprobados por la Resolución de la Secretaría de Energía Nº 884/23 para el MERCADO ELÉCTRICO MAYORISTA (MEM), publicada en el Boletín Oficial de la República Argentina.

La citada Resolución en su Artículo Nº 1 aprueba la programación estacional de verano para el MERCADO ELÉCTRICO MAYORISTA (MEM), aplicable a partir del 1º de noviembre 2023 al 30 de abril 2024. En el Artículo Nº 2 establece que los precios de Referencia de la Potencia (POTREF) y el Precio Estabilizado de la Energía (PEE) en el MEM son los detallados en su Anexo I, a continuación, detallamos los mismos.

En este trimestre, se aprueban dos cuadros tarifarios: uno vigente para el mes de Noviembre 2023 y otro vigente para el periodo Diciembre 2023/Enero 2024, ya que en cumplimiento con lo establecido en la resolución ENRESP Nº 1219/23 (RTI) se aprobó una readecuación progresiva de la tarifa para los meses de noviembre y diciembre.

Vigencia: 1° de noviembre de 2023 al 31 de enero de 2024

			Precio de Referencia de la Potencia	Precio Estabilizado de la Energía (PEE)		
			($POTREF)	Horas Pico ($PER.PICO)	Hora Resto ($PER.RESTO)	Hora Valle ($PER.VALLE)
			$/MW-mes	$/MWh	$/MWh	$/MWh
Grandes Usuarios de Distribuidor ≥ 300 kW –GUDI - GENERAL			80.000	20.466	20.460	20.454
Grandes Usuarios de Distribuidor ≥ 300 kW –GUDI -ORGANISMOS PÚBLICOS SALUD/EDUCACIÓN			80.000	15.644	15.584	15.526
Demanda General Distribuidor – No Residencial	Hasta 10kW	Demanda ≤ 800 kWh/mes	80.000	8.841	8.706	8.573
		Demanda Excedente 800 kWh/mes	80.000	15.585	15.525	15.466
	Mayor 10kW y Menor a 300 kW		80.000	15.585	15.525	15.466
	Alumbrado Público		80.000	15.585	15.525	15.466
Demanda Distribuidor RESIDENCIAL	Nivel 1		80.000	20.466	20.460	20.454
	Nivel 2		80.000	3.129	2.981	2.832
	Nivel 3		80.000	3.943	3.756	3.568
	Nivel 3 - Excedente 400 kWh/mes ó 650 kWh/mes		80.000	20.466	20.460	20.454

(*) El excedente de 650 kW/h es sólo para los meses de diciembre 2023 a febrero 2024 para la demanda Residencial de los hogares de las provincias de MISIONES, CORRIENTES, FORMOSA, CHACO, CATAMARCA, SANTIAGO DEL ESTERO, TUCUMAN, SALTA, JUJUY, LA RIOJA y SAN JUAN.

Revisión Integral de Tarifas

Este proceso se origina con las notas presentadas ante este Organismo por la Empresa EDESA S.A. y ESED S.A. el 28/03/23, en el marco de revisión tarifaría integral quinquenal previsto en los respectivos Contratos de Concesión.

Que este proceso requiere contar con personal especializado en las múltiples disciplinas que la misma abarca, abordar materias y estudios extraordinarios tales como comparación de sistemas, análisis de mediciones, etc., como así también disponer de programas informáticos específicos que permitan realizar en tiempo y forma un trabajo con la especificidad, profundidad y excelencia que el tema demanda, lo que resulta conteste con las previsiones establecidas en el ámbito nacional por el artículo 45 del Decreto N° 1398/92, reglamentario de la Ley Nacional N° 24.065 (Marco Regulatorio Eléctrico Nacional).

Con el objeto de potenciar ese proceso desde el Organismo, se contrató al Instituto de Energía Eléctrica de San Juan, perteneciente a la Universidad Nacional de San Juan, para que se sume al equipo que llevará a cabo el proceso de la Revisión Integral de Tarifas; a fin de que se encargara de la elaboración de las propuestas regulatorias y tarifarías integrales para las Empresas Concesionarias EDESA S.A. y ESED S.A., a aplicarse en el quinquenio bajo análisis, de conformidad a lo dispuesto en los Contratos de Concesión de cada una de ellas y demás normas complementarlas y concordantes aplicables en la materia.

Luego, considerando la solicitud que diera origen al presente, la documentación obrante en autos, y la normativa vigente aplicable, es que mediante Resolución N° 1046/23 de fecha 25/07/23, el Ente Regulador de los Servicios Públicos, dispuso convocar a Audiencia Pública para tratar el proceso de Revisión Tarifaria Quinquenal -Periodo 2023/2028- de EDESA S.A. y ESED S.A., con el siguiente temario:

- Determinación del Valor Agregado de Distribución (VAD) de EDESA S.A. y

- ESED S.A. Procedimiento de adecuación;
- Plan de inversión para los 5 años posteriores a la entrada en vigencia de la RTI;
- Tarifas Diferenciales: a) Tarifa social; b) Tarifa para zonas con climas de mayor demanda de consumo; c) Tarifa preferencial para regularización de servicio en barrios RENABAP (Registro Nacional de Barrios Populares); 4. Régimen de calidad del servicio y del producto técnico y sanciones.

En fecha 17 de Agosto de 2023, a hs. 09:04, en la sede del Ente Regulador de los Servicios Públicos, se dio inicio a la Audiencia Pública.

Que, compete al Ente Regulador proteger el interés de los usuarios, fijar tarifas justas y razonables, asegurando la accesibilidad de los usuarios a las prestaciones propias del servicio (conforme Ley Nº 6.835).

Que, por todo lo expuesto, resulta ajustado a derecho disponer las medidas regulatorias que se aprueban por la presente, en la medida que resuelven razonablemente las principales cuestiones planteadas en este proceso de revisión tarifaria integral que tuvo el debido rigor técnico y el necesario carácter participativo; proceso enmarcado en un complejo contexto económico y social que atraviesa el país y del cual la provincia de Salta no resulta ser ajena, con emergencias declaradas que se mantienen en el tiempo y que impactan en la vida de los contratos de concesión de servicios públicos, exigiendo de las autoridades regulatorias un justo y adecuado tratamiento de los asuntos sometidos a su competencia legal atribuida.

Finalmente, considerando los antecedentes de autos y conforme los informes emitidos por las Gerencias Económicas, de Energía Eléctrica y Jurídica del ENRESP, se encuentran debidamente reunidos los requisitos previstos por la normativa vigente aplicable y cumplidos todos y cada uno de los pasos procedimentales necesarios para la presente revisión tarifaria (Art.31 Contrato de Concesión, Arts. 78 y 80 de la Ley 6819, Art. 31 Ley 6835 y Resolución ENRESP Nº 1046/23, entre otras), se aprobó el Cuadro Tarifario que deberá aplicar EDESA S.A. a partir de Septiembre/2023, producto de la revisión efectuada emitiendo la Resolución ENRESP Nº 1219/23.

Fondo para Obras de Infraestructura eléctrica EDESA S.A

En el marco del Fondo previsto en el Decreto Nº 5450/09 para la realización de Obras, EDESA presenta diferentes proyectos, estudios técnicos u obras a fin de que los mismos sean cargados al Fondo mencionado.

La Gerencia Eléctrica analiza la razonabilidad de las obras planteadas, y su cotización.

En nuestra gerencia se realiza, un análisis de la documentación presentada por la distribuidora (presupuestos solicitados, orden de compra, factura, remito, orden de pago, recibos, copias de cheques, comprobantes de transferencias, constancias de retenciones impositivas, resúmenes bancarios) a fin de determinar que el monto que solicita la Distribuidora se reconozca dentro del fondo sea correcto y se encuentre debidamente documentado. Se lleva un cuadro mensual en el que se controlan los ingresos previstos en la facturación y los egresos en concepto de las obras mencionadas.

Al 31/12/2023:

RESUMEN

FACTURADO POR EDESA	$ 2.026.869.124
RENDIDO POR EDESA	$ 1.459.062.132
PENDIENTE DE RENDIR	$ 567.806.992

Plan de Inversiones Obligatorio (PIO)

A esta Gerencia le corresponde realizar la auditoria económica-contable de las inversiones realizadas por EDESA anualmente y netas de los ajustes efectuados por la Gerencia Eléctrica, es decir, sólo los montos reconocidos y aprobados por esa Gerencia. Nuestro plan de trabajo se basa en una muestra aleatoria de los registros contables presentados por la Distribuidora en concepto de PIO. Dicho análisis se realiza por localidad y por rubro y luego de excluir los proyectos o gastos rechazados por la

Gerencia Eléctrica, por considerar que los mismos corresponden a gastos o tareas de mantenimiento, conceptos que se encuentran cubiertos por el VAD de la Distribuidora.

PIO	RESOLUCIÓN	MONTO DE INVERSIONES RENDIDO POR EDESA S.A.	MONTO APROBADO ENRESP	MONTO A INVERTIR	DIFERENCIA	SALDO ACUMULADO
2012	1287/14		$ 37.488.891	$ 37.885.209	$ -396.318	
2013	995/15		$ 44.794.174	$ 49.013.540	$ -4.219.367	$ -4.615.685
2014	449/16		$ 80.570.771	$ 61.614.049	$ 18.956.722	$ 14.341.037
2015	1437/17		$ 96.855.153	$ 82.005.393	$ 14.849.760	$ 29.190.797
2016	389/18		$ 76.563.262	$ 96.172.679	$ -19.609.417	$ 9.581.380
2016	1235/19 - 1526/19		$ 26.270.766		$ 26.270.766	$ 35.852.146
2017	621/20	$ 203.058.686	$ 161.362.988	$ 208.307.746	$ -46.944.758	$ -11.092.612
2017					$ -2.345.101	$ -2.345.101
2018	1780/21	$ 327.952.344	$ 238.096.248	$ 302.231.972	$ -64.135.724	$ -77.573.437
2019	286/22	$ 358.081.588	$ 320.053.099	$ 484.284.431	$ -164.231.332	$ -241.804.769
2020	820/22	$ 460.973.222	$ 385.815.359	$ 758.600.362	$ -372.785.003	$ -614.589.773
2021	1258/22	$ 994.088.043	$ 922.266.930	$ 1.211.794.439	$ - 289.527.509	$ -904.117.282
2022	En proceso	$ 940.614.670	$ 882.426.878	$ 1.869.347.250	$ -986.920.372	$ -1.891.037.654
TOTAL			**$ 3.272.564.518**	**$ 5.161.257.071**	**$ - 1.891.037.654**	

COSAYSA

Contabilidad Regulatoria COSAYA (Expte. ENRESP Nº 53241/21)

Indicadores de Gestión al 31/12/22

Consideramos que son de gran importancia los indicadores de gestión, ya que permiten medir o cuantificar los niveles de actividad y el desempeño real de la Prestadora. Dichos indicadores provienen de saldos de cuentas contables o del detalle de unidades físicas.

La comparación de indicadores de la actual Prestadora nos permitirá realizar un seguimiento del resultado de las decisiones tomadas por el gerenciamiento de la misma y tomar medidas regulatorias tendientes a reforzar o corregir las decisiones adoptadas por la empresa prestadora.

DE GESTION COSAYSA CONTABILIDAD REGULATORIA ENRESP 2019/2020/2021/2022

OBJETIVO	INTERPRETACION	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	2019	2020	2021	2022
DETERMINAR EL CONSUMO PROMEDIO DE AGUA DE CADA CONEXIÓN	VALORES SUPERIORES A LOS DE LA MEDIA DEL GRUPO DE REFERENCIA IMPLICARIAN CONSUMOS EXCESIVOS O POSIBLES DERROCHES	= VOLUMEN DE AGUA MICRO MEDIDO MENSUAL (CONSUMO REAL) / CANTIDAD DE CONEXIONES ACTIVAS MICROMEDIDAS PROMEDIO MENSUAL (CANTIDAD DE USUARIOS CON SM FACTURADOS)	METROS CUBICOS CONSUMIDOS POR MES POR CONEXIÓN	31	29	29	30
DETERMINA EL PROMEDIO DE AGUA QUE SE LE FACTURA A CADA CONEXIÓN	VALORES SUPERIORES A LOS DE LA MEDIA DEL GRUPO DE REFERENCIA IMPLICARIAN POSIBLES DERROCHES, COMPARANDO CON CONSUMO MICRO MEDIDO SE PUEDE DETERMINAR EL CONSUMO PROMEDIO DE LOS NO MEDIDOS	= VOLUMEN DE AGUA TOTAL MENSUAL FACTURADO (SISTEMA MEDIDO + CONS EQUIVALENTE) / CANTIDAD DE CONEXIONES FACTURADAS DE AGUA MENSUAL	METROS CUBICOS FACTURADOS POR MES DE CONEXIÓN	29	28	28	28
DETERMINA EL PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS RESIDENCIALES EN EL TOTAL DE CONEXIONES	ES UN PORCENTAJE DE REFERENCIA PARA CONOCER LA PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS RESIDENCIALES EN EL TOTAL	= CANTIDAD DE CONEXIONES RESIDENCIALES AGUA/AGUA Y CLOACA / CANTIDAD DE CONEXIONES AGUA	PORCENTAJE	81%	81%	81%	81%
DETERMINA LA CANTIDAD DE AGUA PRODUCIDA Y NO CONSUMIDA QUE SE FILTRA DEL SISTEMA POR PERDIDAS FISICAS O INEFICIENCIAS EN LA GESTION COMERCIAL Y OPERATIVA	VALORES SUPERIORES A LOS DE LA MEDIA DEL GRUPO DE REFERENCIA IMPLICARIAN PROBLEMAS DE INFRAESTRUCTURA DE RED O UNA MALA GESTION DESDE EL PUNTO DE VISTA COMERCIAL	= VOLUMEN DE AGUA FACTURADO / VOLUMEN DE AGUA PRODUCIDA	PORCENTAJE	40%	37%	37%	39%
CANTIDAD DE EMPLEADOS PROPIOS SOBRE EL TOTAL DE CONEXIONES ACTIVAS DE AGUA Y SANEAMIENTO	VALORES SUPERIORES A LOS DE LA MEDIA DEL GRUPO DE REFERENCIA IMPLICARIAN UN EXCESO DE PROVISION DE LOS SERVICIOS	= (CANTIDAD TOTAL DE EMPLEADOS PROPIOS / CANTIDAD DE CONEXIONES DE AGUA Y CLOACAS)/1 000	EMPLEADOS POR 1.000 CONEXIONES	3,19	3,10	3,06	3,10
DETERMINA EL PRECIO UNITARIO DE ENERGIA ELECTRICA	DE DICHO INDICADOR SE OBTIENE EL VALOR DE LA TARIFA PROMEDIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA QUE PAGA LA EMPRESA POR SUS CONSUMOS	= GASTOS DE ENERGIA ELECTRICA / CONSUMO TOTAL DE ENERGIA ELECTRICA DE LOS SISTEMAS DE AGUA Y CLOACA	UNIDADES MONETARIAS POR KILOVATIO-HORA	$ 4,69	$ 5,03	$ 12,71	$ 13,21
MEDIR LA EFICIENCIA EN LA PROVISION DEL SERVICIO A TRAVES DE LA CORRECTA IMPUTACION DE CONSUMOS	VALORES INFERIORES A LOS DE LA MEDIA DEL GRUPO DE REFERENCIA IMPLICARIAN UNA MALA GESTION DESDE EL PUNTO DE VISTA COMERCIAL	= CANTIDAD DE CONEXIONES ACTIVAS CON MICRO MEDICION / CANTIDAD DE CONEXIONES DE AGUA	PORCENTAJE	26%	27%	27%	28%

STOS DE ION	GASTOS DE EXPLOTACION SOBRE LOS INGRESOS OPERACIONALES AGUA MAS SANEAMIENTO	VALORES POR ENCIMA DE 100 INDICAN QUE LOS INGRESOS DE LOS SERVICIOS NO ALCANZAN A CUBRIR LOS GASTOS DE PRESTACION	= COSTOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS / (FACTURACION SERVICIO DE AGUA + FACTURACION DEL SERVICIO DE CLOACA)	PORCENTAJE	93%	80%	219%	174%
N DE LOS RSONAL GASTOS CION	DETERMINA LA INCIDENCIA DEL GASTO EN PERSONAL PROPIO DENTRO DE LA ESTRUCTURA DE COSTOS	VALORES SUPERIORES A LOS DE LA MEDIA DEL GRUPO DE REFERENCIA IMPLICARIAN UNA ESTRUCTURA DE COSTOS SESGADA HACIA EL PERSONAL	= GASTOS DE PERSONAL PROPIO / COSTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	PORCENTAJE	54%	58%	59%	62%
N DE LOS RSONAL ALENTE) S DE LOS STADOS	DETERMINA LA INCIDENCIA DEL GASTO EN PERSONAL TOTAL (EQUIVALENTE) DENTRO DE LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	VALORES SUPERIORES A LOS DE LA MEDIA DEL GRUPO DE REFERENCIA IMPLICARIAN UNA ESTRUCTURA DE COSTOS SESGADA HACIA EL PERSONAL	= (GASTOS DE PERSONAL PROPIO + GASTOS DE SERVICIOS DE TERCEROS) / COSTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	PORCENTAJE	60%	62%	61%	64%
N DE LOS NERGIA COSTOS ICIOS OS	DETERMINAR LA INCIDENCIA DEL GASTO EN ENERGIA ELECTRICA DENTRO DE LA ESTRUCTURA DE COSTOS	VALORES SUPERIORES A LOS DE LA MEDIA DEL GRUPO DE REFERENCIA IMPLICARIAN UNA ESTRUCTURA DE COSTOS SESGADA HACIA EL	= GASTOS DE ENERGIA ELECTRICA / COSTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	PORCENTAJE	20%	18%	17%	16%

DETERMINA LA INCIDENCIA DEL GASTO EN PRODUCTOS QUIMICOS DENTRO DE LA ESTRUCTURA DE COSTOS	VALORES SUPERIORES A LOS DE LA MEDIA DEL GRUPO DE REFERENCIA IMPLICARIAN UNA ESTRUCTURA DE COSTOS SESGADA HACIA EL CONSUMO DE PRODUCTOS QUIMICOS	= GASTOS EN PRODUCTOS QUIMICOS / COSTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	PORCENTAJE	3%	5%	5%	4%
DETERMINA EL COSTO TOTAL POR METRO CUBICO DE AGUA Y SANEAMIENTO FACTURADO	VALORES SUPERIORES A LOS DE LA MEDIDA DEL GRUPO DE REFERENCIA IMPLICARIAN ALTOS COSTOS	= COSTO TOTAL CUADRO ART. 64 / VOLUMEN DE AGUA Y CLOACA FACTURADOS	UNIDADES MONETARIAS POR METRO CUBICO	$ 18,30	$ 22,32	$ 60,51	$ 62,72
DETERMINA EL INGRESO MEDIO POR METRO CUBICO DE AGUA	VALORES SUPERIORES A LOS DE LA MEDIA DEL GRUPO DE REFERENCIA IMPLICARIAN ALTOS INGRESOS	= FACTURACION OPERACIONAL DEL SERVICIO DE AGUA / VOLUMEN DE AGUA FACTURADO	UNIDADES MONETARIAS POR METRO CUBICO	$ 13,66	$ 19,40	$ 18,96	$ 24,96
DETERMINA EL INGRESO MEDIO POR METRO CUBICO DE SANEAMIENTO	VALORES SUPERIORES A LOS DE LA MEDIA DEL GRUPO DE REFERENCIA IMPLICARIAN ALTOS INGRESOS	= FACTURACION OPERACIONAL DEL SERVICIO DE CLOACAS / VOLUMEN DE AGUAS SERVIDAS FACTURADAS	UNIDADES MONETARIAS POR METRO CUBICO	$ 6,10	$ 8,47	$ 8,71	$ 11,06

ETERMINA L SALARIO ROMEDIO POR MPLEADO	VALORES SUPERIORES A LOS DE LA MEDIA DEL GRUPO DE REFERENCIA IMPLICARIAN SALARIOS ALTOS	= GASTOS DE PERSONAL PROPIO / CANTIDAD TOTAL DE EMPLEADOS PROPIOS	UNIDADES MONETARIAS POR EMPLEADO ANUAL	$ 1.060.997	$ 1.411.272	$ 3.857.650	$ 4.333.992
ETERMINA EL COSTO PERATIVO OR METRO UBICO DE AGUA Y ANEAMIENTO ACTURADO	VALORES SUPERIORES A LOS DE LA MEDIA DEL GRUPO DE REFERENCIA IMPLICARIAN ALTOS COSTOS	= GASTOS TOTAL ART. 64° / (VOLUMEN DE AGUA FACTURADO + VOLUMEN DE CLOACA FACTURADO)	UNIDADES MONETARIAS POR METRO CUBICO	$ 25,13	$ 32,06	$ 84,54	$ 84,11
ETERMINA LA CANTIDAD DE AGUA RODUCIDA Y NO ONSUMIDA QUE SE ILTRA DEL SISTEMA OR CADA ILOMETRO E RED, LOS ILOMETROS DE RED ERMITEN IMENSIONAR LAS ERDIDAS	VALORES SUPERIORES A LOS DE LA MEDIA DEL GRUPO DE REFERENCIA IMPLICARIAN PROBLEMAS DE INFRAESTRUCTURA DE RED O UNA MALA GESTION DESDE EL PUNTO DE VISTA COMERCIAL	= (VOLUMEN DE AGUA PRODUCIDA EN UN MES - VOLUMEN DE AGUA DE FACTURADA MENSUAL) / EXTENSION DE LA RED DE AGUA	METROS CUBICOS MENSUALES POR KILOMETRO QUE SE FILTRAN POR LA RED	2.850	3.069	3.069	2.964
ETERMINA LA CANTIDAD DE AGUA RODUCIDA Y NO ONSUMIDA QUE SE ILTRA DEL SISTEMA OR CADA ONEXIÓN	VALORES SUPERIORES A LOS DE LA MEDIA DEL GRUPO DE REFERENCIA IMPLICARIAN PROBLEMAS DE INFRAESTRUCTURA DE RED O UNA MALA GESTION DESDE EL PUNTO DE VISTA COMERCIAL	= (VOLUMEN DE AGUA PRODUCIDA EN UN MES - VOLUMEN DE AGUA FACTURADA EN UN MES) / CANTIDAD DE CONEXIONES DE AGUA	M3 POR MES POR CONEXIÓN	44	47	47	45

SUMO DE TRICA EN AS DE NTO DE	DETERMINA LA CANTIDAD DE KILOVATIOS-HORA QUE CONSUME LA PRODUCCION DE UN METRO CUBICO DE AGUA	VALORES SUPERIORES A LOS DE LA MEDIA DEL GRUPO DE REFERENCIA IMPLICARIAN ALTOS COSTOS DE EXTRACCION O INEFICIENCIA EN EL USO DE LA ENERGIA	= CONSUMO TOTAL DE ENERGIA ELECTRICA DE LOS SISTEMAS DE AGUA / VOLUMEN DE AGUA PRODUCIDA	KILOVATIO-HORA POR METRO CUBICO	4	4	4	4
A RED DE POR ÓN	DETERMINA LA DENSIDAD DE LA RED DE CLOACA, SE ESPERA QUE MAYOR DENSIDAD ESTE ASOCIADA CON MENORES COSTOS DE BOMBEO DE AFLUENTES	VALORES POR DEBAJO DE LA MEDIA DEL GRUPO DE REFERENCIA IMPLICARIAN REDES MAS DENSAMENTE POBLADAS	= EXTENSION DE LA RED DE ALCANTARILLADO / CANTIDAD TOTAL DE CONEXIONES DE CLOACA	METROS POR CONEXIÓN	10	11	11	11
SUMO DE TRICA EN AS DE NTO	DETERMINA LA CANTIDAD DE KILOVATIOS-HORA QUE CONSUME LA RECOLECCION DE UN METRO CUBICO DE AGUA SERVIDA	VALORES SUPERIORES A LOS DE LA MEDIA DEL GRUPO DEL REFERENCIA IMPLICARIAN ALTOS COSTOS DE BOMBEO O INEFICIENCIA EN EL USO DE LA ENERGIA	= CONSUMO TOTAL DE ENERGIA DE LOS SERVICIOS DE CLOACA / VOLUMEN DE AGUAS SERVIDAS RECOLECTADAS	KILOVATIOS-HORA POR METRO CUBICO	0,02	0,02	0,01	0,01
SUMO DE TRICA EN AS DE DE AGUA	DETERMINA LA CANTIDAD DE KILOVATIOS-HORA QUE CONSUME LA PRODUCCIÓN DE UN METRO CUBICO DE AGUA	VALORES SUPERIORES A LOS DE LA MEDIA DEL GRUPO DEL REFERENCIA IMPLICARIAN ALTOS COSTOS DE BOMBEO O INEFICIENCIA EN EL USO DE LA ENERGIA	= CONSUMO TOTAL DE ENERGIA DE LOS SERVICIOS DE AGUA / VOLUMEN DE AGUAS PRODUCIDA	KILOVATIOS-HORA POR METRO CUBICO	0,31	0,30	0,30	0,30

RACIONAL CION DE LA ACION)	IDENTIFICA Y MIDE EL GRADO DE COBERTURA DE LOS COSTOS DE PRESTACION MEDIANTE EL INGRESO TARIFARIO. SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	VALORES INFERIORES A CERO IMPLICARIA QUE NO SE ESTAN CUBRIENDO LOS COSTOS OPERATIVOS MAS LA DEPRECIACION DE LOS ACTIVOS AUN NO AMORTIZADOS. INDICA PROBLEMAS DE SOSTENIBILIDAD DEL SERVICIO	= RESULTADO OPERACIONAL CON DEPRECIACION / INGRESO POR FACTURACION DE LOS SERVICIOS	PORCENTAJE	31%	37%	-5%
RACIONAL DE LA ACION	IDENTIFICA Y MIDE EL GRADO DE COBERTURA DE LOS COSTOS OPERATIVOS DE LA PRESTACION MEDIANTE EL INGRESO TARIFARIO. SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	VALORES INFERIORES A CERO IMPLICARIAN QUE NO SE ESTAN CUBRIENDO LOS COSTOS OPERATIVOS DE LA PRESTACION. INDICA PROBLEMAS DE SOSTENIBILIDAD DEL SERVICIO	= RESULTADO OPERACIONAL DEDUCIDA LA DEPRECIACION / INGRESO POR FACTURACION DE LOS SERVICIOS	PORCENTAJE	34%	34%	-1%

RATIOS FINANCIEROS

COSAYSA S.A.

DEFINICION	OBJETIVO	INTERPRETACION	FORMULA DE CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	2019	2020	2021	2022
MOROSIDAD	DETERMINAR LA DEMORA EN LA COBRANZA DE FACTURACIÓN	VALORES SUPERIORES A LA MEDIA DENOTAN MALA GESTIÓN COMERCIAL	=FACTURACIÓN PENDIENTE DE COBRO AL CIERRE DEL EJERCICIO/ FACTURACION TOTAL	MESES DE DEMORA EN LA COBRANZA DE UNA FACTURA	4,70	5,79	4,32	5,42
LIQUIDEZ CORRIENTE	MIDE EL GRADO DE SOLVENCIA QUE TIENE UNA EMPRESA, ES DECIR SI VA A SER CAPAZ DE PAGAR SUS DEUDAS AL VENCIMIENTO	MIDE LA SOLVENCIA A CORTO PLAZO	=ACTIVO CORRIENTE/PASIVO CORRIENTE	CUANTAS VECES SE PUEDEN CUBRIR LAS DEUDAS A CORTO PLAZO CON ELEMENTOS DEL ACTIVO	1,21	1,52	1,29	0,55
ENDEUDAMIENTO	DETERMINAR EL PORCENTAJE DE ENDEUDAMIENTO SOBRE EL PATRIMONIO	MIDE CUANTA DEUDA USA LA EMPRESA PARA FINANCIAR SUS ACTIVOS	=PASIVO TOTAL/ PATRIMONIO NETO	ENDEUDAMIENTO CON RESPECTO AL PATRIMONIO NETO	2,38	1,66	1,21	58,23
SOLVENCIA	DETERMINAR LA CANTIDAD DE VECES QUE PUEDE CUBRIR SUS ACTIVOS CON EL PASIVO	VALORES SUPERIORES A LA MEDIA PUEDEN SIGNIFICAR INEFICIENCIA	=ACTIVO TOTAL/PASIVO TOTAL	% DEL ACTIVO FINANCIADO CON PASIVO	70 %	62 %	55 %	**98 %**
COMPOSICION DEL PASIVO	DETERMINAR EL PORCENTAJE DE ENDEUDAMIENTO CORRIENTE SOBRE EL TOTAL DE ENDEUDAMIENTO	VALORES SUPERIORES A LA MEDIA PUEDEN SIGNIFICAR INEFICIENCIA	=PASIVO CORRIENTE/PASIVO TOTAL	% QUE REPRESENTA EL PASIVO A CORTO PLAZO SOBRE EL PASIVO TOTAL	100 %	100 %	100 %	**99 %**
EJECUCIÓN DE INVERSIONES	% DE EJECUCIÓN DE OBRAS FRIO	GRADO DE CUMPLIMIENTO	=INGRESOS RENDIDOS/INGRESOS PERCIBIDOS	% QUE REPRESENTA CUANTO SE CUMPLIO RESPECTO DE LO RECAUDADO	68 %	34 %	36 %	50 %

Fondo de Recuperación de Infraestructura Operativa (FRIO)

Durante el año 2023 se emitieron las Resoluciones ENRESP Nº 1221/23 y 1803/23 en las cuales se dispuso reformular el destino del producido de facturación correspondiente al Fondo de Recuperación de Infraestructura Operativa y establecer que, a partir del 01/01/2024 lo recaudado por este concepto se aplique para ampliar los montos autorizados a los efectos del cumplimiento del Plan de Expansión y Mejoras (PEM); luego de realizar el correspondiente proceso de auditoria sobre el fondo en cuestión y concluir que lo recaudado en concepto de FRIO desde el periodo 2017 al periodo 2023 fue aplicado por Aguas del Norte en obras de infraestructura con arreglo a las rendiciones verificadas en cada caso y que la diferencia acumulada entre lo facturado y lo percibido en concepto de FRIO desde el 2017 al 2023, deberá ser aplicada al cumplimiento del PEM.

Auditorías realizadas

Expte. Nº 267- 57874/23 Auditoria facturación del servicio de energía eléctrica Dptos. de Orán y San Martín (EDESA SA)

Se verifica la afectación económica producida hasta mayo 2023 como consecuencia de las medidas de reducción tarifaria y bonificación de tarifas para zonas cálidas dispuestas por el Gobierno Provincial mediante los decretos Nº 32/23, 38/23 y 50/23 de las resoluciones ENRESP Nº 192/23, 226/23, 435/23.

El proceso de auditoria verificó la aplicación de la bonificación/reducción en las facturas correspondientes para cada uno de los NIS identificados en una muestra.

Respecto de lo establecido en la resolución ENRESP Nº 435/23 sobre la prohibición de facturar intereses por mora a los usuarios de los departamentos de Orán y San Martín, se verificó que se aplicaran las correspondientes Notas de Crédito a favor de los usuarios a los cuales se les había facturado intereses.

Se emitió el informe correspondiente certificando el importe correspondiente a las bonificaciones de zonas cálidas y las reducciones tarifarias aplicadas a los usuarios de los departamentos de Orán y San Martín y por los periodos determinados en las resoluciones.

Expte. Nº 267-47140/19: Auditoría de control aplicación Ley de Balance Neto (EDESA)

Se efectúa un control de la energía consumida, producida y vendida de cada uno de los usuarios generadores, conforme los lineamientos de la Ley Nº7824 de Balance Neto y las Resoluciones ENRESP Nº 1315/14 y 448/17, verificando los precios del Kwh en cada caso, y el saldo resultante (en favor del usuario o de EDESA).

Se realiza un análisis trimestral, con anterioridad a la actualización del cuadro tarifario y puesta en vigencia del mismo.

Expte. Nº 267- 59942/23 Auditoria control de derroche y uso racional de agua potable (COSAYSA)

Se solicitó a la Prestadora nos remita documentación correspondiente al periodo 2023 referida al plan de derroche de agua potable.

Se verificaron las ordenes de servicio generadas por la compañía por derroches. Asimismo, se observaron las notificaciones cursadas a los usuarios cuyos consumos fueron superiores a 100 m3 y las respectivas multas aplicadas.

Se emitió el informe económico correspondiente para aprobación del Directorio.

Detalle de las reducciones tarifarias emitidas por Resolución durante el periodo 2023

	8580/02	Res. 587/03	Se ordenó un descuento del 50% en la facturación correspondiente a los parajes km 6 y 7 de la localidad de Tartagal y hasta tanto se acredite ante el Organismo que el servicio se presta de acuerdo a la normativa vigente. -	Tartagal	Parajes km 6 y 7	10	72.461
	9981/03	Res. 478/04 - 953/18	Se ordenó una reducción del 30% de la facturación correspondiente a los Usuarios afectados de la localidad de General Mosconi - Se levantó la reducción para los Usuarios del Barrio 447 viviendas	Gral. Mosconi		2.400	- 46.666.302
	14641/06	Res. 128/06	Se ordenó la no facturación del servicio en los barrios San Cayetano, 9 de Julio y Virgen del Valle comprendidos entre las calles 16 de abril, 20 de febrero, Rivadavia y Antártida Argentina hasta tanto se regularice el servicio en esas zonas.	Hipólito Irigoyen	Bº Virgen del Valle	135	1.940.315
	17444/07	Orden Reg. 23/07	Se ordenó que se abstengan de facturar en todos aquellos sistemas de la localidad de San Antonio de los Cobres en donde no se presta el servicio o que el mismo se presta de manera deficiente hasta tanto la empresa acredite la total normalización del servicio	San Antonio de los Cobres		1.212	16.833.461

	18208/08	Res. 400/09	Sigue el descuento para los barrios donde subsisten las irregularidades, 504 usuarios abastecidos por el Sistema Pozo Victoria	Capital	Bº Santa Victoria	495	9.114.156
	21731/08	Orden Reg. 39/08 y Res. 1810/18	Se ordenó una reducción en la facturación del 80% en los Barrios de Misión Cherenta, Nueva Esperanza y Tomás Ryan, de la ciudad de Tartagal y hasta tanto el servicio se preste de acuerdo a la normativa vigente - Se levantó el descuento para los barrios Cherenta y Nueva Esperanza en 11/18	Tartagal	Bº Misión Cherenta, Nueva Esperanza y Tomás Ryan	250	2.702.770
	22878/09	Orden Reg. 20/09	Se ordenó a COSAYSA una reducción del 80% de la facturación de los usuarios de Barrio Sarmiento, Progreso y Arenales, hasta tanto se acredite ante el Organismo que el servicio se presta de acuerdo a la normativa vigente.	Capital	Bº Sarmiento, Progreso, Arenales	265	2.514.424
	23547/09	658/11	Se ordenó a COSAYSA una reducción del 40% en la facturación de las cuentas de los Usuarios comprendidos entre las calles Carlos Gardel, Los fronterizos, los cuatro del norte, y Daniel Toro del Barrio Juan Manuel de Rosas hasta tanto acrediten ante el Organismo que el servicio se presta de acuerdo a la normativa vigente	Capital	Bº Juan Manuel de Rosas	167	636.273

	24754/10	Res. 899/11	Se ordenó una reducción del 30% en la facturación de las cuentas de los usuarios cuyos domicilios se encuentren ubicados en Villa Angelita, hasta tanto se acredite ante el Organismo que el servicio se presta de acuerdo a la normativa vigente	Capital	Vº Angelita	176	730.243
	26437/11	Res. 609/19	Se ordenó una reducción del 50% en la facturación del servicio de agua potable en la cuenta de los usuarios de la localidad de Tolloche, hasta tanto la empresa acredite ante este Organismo que el servicio se presta de acuerdo a la normativa vigente.	Tolloche		42	203.348
	28023/11	Res. 1157/11	Se aplica una reducción del 40% en la facturación de todos los usuarios del Barrio 9 de Julio y Barrio el Portal, ambos de Campo Quijano hasta tanto se acredite ante el Organismo que el servicio se presta de acuerdo a la normativa vigente.	Campo Quijano	Bº 9 de Julio y El Portal	178	999.025
	28944/11	Res. 856/12	Se aplica una reducción del 15% en la facturación de los vecinos ubicados en la calle Rivadavia al 2100 y se mantiene hasta tanto la Prestadora acredite ante el Organismo que presta el servicio de acuerdo a la normativa vigente.	Capital	Vº Rivadavia	17	57.574

	29203/12	Res. 259/12 Res. 1237/23	Se ordenó a COSAYSA aplicar una reducción del 40% de la facturación de los usuarios de la localidad de Cerrillos abastecidos desde el Sistema La Dársena hasta tanto se acredite ante el Organismo que el servicio se presta de acuerdo a la normativa vigente	Cerrillos	Cerrillos	96	4.886.427
	29339/12	Res. 503/12	Ordenar que se aplique una reducción del 60% a la facturación de los Usuarios del Barrio Ramón Abdala que padecen corte y baja presión durante todo el día (230 usuarios), una reducción equivalente al 30% a los Usuarios de los Barrios Abdala, Hipólito Irigoyen y Ana María (776 usuarios) y una reducción del 15% a los usuarios del Barrio 40 viviendas que se ven afectados por baja presión durante la mañana y ello hasta tanto se acredite ante el Organismo que el servicio se presta de acuerdo a la normativa vigente	Rosario de la Frontera	Bº Ramón Abdala, Hipólito Irigoyen, Ana María, 40 viviendas	1.062	5.075.315
	29511/12	Res. 780/12	Ordenar aplicar una reducción del 60% de los montos cobrados en concepto de servicios sanitarios a los Usuarios de los barrios Virgen del Milagro y 9 de Julio de la localidad de Hipólito Irigoyen y hasta tanto el servicio se preste de acuerdo a la normativa vigente	Hipólito Irigoyen	Bº Virgen del Milagro y 9 de Julio	343	4.416.005

	29522/12	Res. 817/12	Reducción equivalente al 50% en los servicios prestados a los Usuarios de los Barrios Obras Sanitarias y Santa Ana de la localidad de Rosario de la Frontera y hasta tanto la Prestadora acredite ante el Organismo que el servicio se presta de acuerdo a la normativa vigente	Rosario de la Frontera	Bº Obras Sanitarias y Santa Ana	9	595.205
	30250/12	Res. 114/13	Reducción del 50% de la facturación de los 218 usuarios de Barrio 25 de mayo y de los 404 usuarios de Villa Chartas, abastecidos desde el Sistema Pozo Villa Chartas, la que se mantiene hasta tanto la empresa acredite ante este Organismo que presta el servicio de acuerdo a la normativa vigente	Capital	Vº Chartas y 25 de Mayo	617	5.765.757
	30466/12	Res. 1294/12	Se ordena una reducción del 50% en la facturación de los usuarios domiciliados en el Barrio Costa Azul, y se mantiene hasta tanto la Prestadora acredite ante el Organismo que el servicio se presta de acuerdo a la normativa vigente.	Capital	Bº Costa Azul	506	- 2.418.734

	32097/13	Res. 299/14	Reducción del 60% en la facturación de los usuarios domiciliados en el Barrio Los Álamos de la Localidad de Rosario de la Frontera, dicha reducción se mantiene hasta tanto la empresa acredite que el suministro en cuestión se presta de manera regular	Rosario de la Frontera	Vº Los Álamos	212	2.605.405
	32841/13	Res. 90/14	Reducción del 60% para los Usuarios del Grupo 52 Viviendas del Barrio Belgrano de la Ciudad de San Ramón de la Nueva Orán, por la baja presión constatada, la misma se mantiene hasta tanto la Prestadora acredite ante el Organismo que el servicio se presta de acuerdo a la normativa vigente.	Orán	Belgrano	52	471.325
	33114/13	Res. 1051/14	Reducción del 60% de la localidad de San Carlos abastecidos desde el Sistema Nº 1 Pozo 3, hasta tanto la Prestadora acredite ante el Organismo, que el servicio se presta de acuerdo a la normativa vigente. Según acta de Directorio Nº 313 se incrementa la reducción al 100%	San Carlos		268	3.376.657
	35159/14	Res. 1271/14	Descuento del 80% en la facturación hasta tanto la empresa acredite ante el Organismo que el servicio se presta de manera regular	Capital	Bº Mirador de San Bernardo	447	3.695.752

	37656/16	Res. 276/16	Se ordenó un descuento del 90% en un grupo de usuarios y hasta tanto se verifique que el servicio se presta de acuerdo a la normativa vigente - 20 usuarios	Gral. Mosconi	20 viviendas	20	198.971
	37855/16	Res. 890/16	Se ordenó que se proceda a aplicar una reducción del 60% a los Usuarios de los barrios 2 de Abril de Cerrillos y del Barrio Leandro Alem de Salta ubicados sobre Avda. Fragata Libertad y hasta tanto el servicio se preste de acuerdo a la normativa vigente	Cerrillos y Salta Capital	2 de Abril de Cerrillos y Barrio Leandro Alema de Salta	247	1.763.183
	39537/16	Res. 496/17	Se ordenó a COSAYSA que hasta la normalización del servicio se aplique una reducción en la facturación del 50% de los Usuarios Nº 160347 y los demás usuarios con domicilio sobre calle España, a la altura entre calles Araoz y Gorriti, del Barrio Centro de la ciudad de Tartagal hasta la normalización del servicio	Tartagal	Barrio Centro	17	503.346
	40057/17	Res. 751/18	Se ordenó aplicar una reducción del 48% en la facturación delos usuarios comprendidos en la zona en cuestión hasta tanto se preste el servicio de acuerdo a la normativa vigente	Rosario de Lerma	Vecinos Ruta 23 El Carmen - Rosario de Lerma	10	210.984

	40943/17	Res. 1918/18	Se ordenó a COSAYSA que proceda a aplicar una reducción del 35% en la facturación de la cuenta de los 15 usuarios vecinos de las calles Los Parrales entre los Molles y Canelos, hasta tanto se acredite ante el Organismo que el servicio se presta de acuerdo a la normativa vigente	Capital	Vecinos Calle Los Parrales	14	116.956
	42465/18	Res. 1006/18	Se ordenó aplicar una reducción del 80% en los siguientes barrios: El Cruce, Obrero, Municipal y San Roque de la Localidad de General Güemes y hasta tanto no se preste el servicio de acuerdo a la normativa vigente	Gral. Güemes	El Cruce, Obrero, Municipal y San Roque de la Localidad de General Güemes	320	4.375.884
	44293/18	Res. 1035/19	Se ordenó aplicar una reducción del 25% en varios usuarios del Barrio San José de Salta Capital	Capital	Barrio San José	37	202.044
	45080/19	Res. 902/19	Se ordenó a COSAYSA que aplique una reducción en la facturación del Sistema N° 2: Cisterna 2 - 400 m3, derivación acueducto Itiyuro	Tartagal	Sistema N° 2: Cisterna N° 2 - 400 m3	825	4.662.836
	45624/19	Res. 292/20	Se ordenó aplicar una reducción del 50% en la facturación de 12 usuarios	Tartagal		11	292.963
	47418/20	1585/20	Hacer extensiva la reducción del 30% dispuesta por Res 478/04 a todo Gral. Mosconi; Vespucio y Cnel. Cornejo.	Gral. Mosconi - Campamento Vespucio - Coronel Cornejo		5.410	96.569.982

	48470/21	Resolución ENRESP Nº 1192/21	Se ordena la reducción del 50% para 34 usuarios del Bº Villa Aida por presión y corte de servicio. Se informó el retroactivo y que se aplicará desde el mes 10/21	Capital	Vº Aida	34	159.937
	50044/20	Resolución ENREP Nº 1636/20	Se ordena una reducción del 50% para los usuarios listados en dicha resolución para el barrio SANTA ANA I. según COSAYSA será aplicado a partir del mes 10/21. 19 USUARIOS - Barrio Santa Ana I	Capital	Santa Ana I	19	121.885
	50519/20	Resolución ENRESP Nº 558/21	Se ordena una reducción del 50% a los usuarios Nº 356023, 356018, 343515 y 343513 - a partir del 10/21	Capital		4	16.333
	50764/21	Orden Regulatoria Nº 05/21 y Res. Nº 746/21	Se ordena aplicar un 80% de descuento a usuarios de la localidad de Macapillo. Se nos informa por parte de COSAYSA el inicio el mes 10/21. 37 USUARIOS	Macapillo		37	388.749
	51368/21	Resolucion ENRESP Nº 383/21	Se ordena una reducción del 80% para usuarios Ciudad del Milagro MZ 340 A y B MZ 338 C y D	Capital	Ciudad del Milagro	91	1.229.342
	51397/21	Res. 685/21	Se ordenó la reducción del 60% en la facturación del servicio sanitario a favor de los usuarios reclamantes según listado adjunto. Desde el 01/21 y hasta tanto se normalice el servicio - Centro Vecinal Lamadrid	Capital	Lamadrid	53	420.782

	51580/21	Orden Regulatoria Nº 04/21	Se ordena aplicar un 80% de descuento a usuarios de la localidad de Hickman	Hickman		93	795.098
	52520/21	Resolución ENRESP Nº 1586/21	Se ordena una reducción de facturación del 50% para 29 usuarios de Bº Sta. Rita Sur, a partir 08/2021	Capital	Bº Santa Rita Sur	29	206.140
	52678/21	Resolución ENRESP Nº 1390/21	Se ordena una reducción de facturación del 50% para los usuarios ubicados en calle Carlos del Castillo, entre calles Sacaría Yanci e Ingeniero Maury, que sean frentistas a la red. Se generó un retroactivo de los Períodos 05 al 11/21.	Capital		16	133.376
	52755/21	Resolución ENRESP Nº 1391/21	Se ordena la reducción del 50% para 21 usuarios del Bº Centro de la Ciudad de Salta (S 101 y S 142) por presión y corte de servicio. Se calculó el retroactivo desde junio/21 y se aplicará desde el mes 10/21	Capital	Centro de la Ciudad de Salta	21	321.665
	53159/21	Resolución ENRESP Nº 1386/21	Se ordena la reducción del 50% para 22 usuarios del Bº Postal de la Ciudad de Salta (S 105) por presión y corte de servicio. Se calculó el retroactivo desde agosto/21 y se aplicará desde el mes 10/21. A Partir del 02/22 se incorporan 8 usuarios nuevos	Capital	Postal	30	412.336

	53222/21	Resolución ENRESP Nº 1167/22	Se ordena una reducción de facturación del 75% para 8 usuarios de Bº Villa Constitución, periodos 05/2022 en adelante	Capital	Bº Villa Constitución	8	68.592
	53284/21	Resolución ENRESP Nº 808/22	Se ordena una reducción de facturación del 50% para 2 usuarios Bº Ferroviario, a partir del periodos 1/2022	Capital	Bº Ferroviario	2	24.201
	53341/21	Resolución ENRESP Nº 1585/21	Se ordena una reducción del 50% para 13 usuarios del sistema 109 del Bº Tres Cerritos, a partir del mes de Agosto/21	Capital	Tres Cerritos	13	263.923
	53520/21	Resolución ENRESP Nº 2159/21 1087/22	Se ordena una ampliación de la reducción del 50% para los usuarios del Bº Tres Cerritos - Sistema 124, por el términos de tres meses (11, 12/2021 y 01/2022) aplica a partir del 02/22. Amplia reducción a los periodos 02 a 07/2022. Aplica a partir de 11/2022	Capital	Tres Cerritos	813	1.148.695
	53622/21	Resolución ENRESP Nº 1851/20 210/23	Se ordena una reducción de facturación del 40% para la totalidad de los usuarios del sistema Nº 111 - Pozos 4 y 5 Mariano Moreno - Bº Tres Cerritos. A partir de Agosto21 y por los meses de Octubre y Noviembre/21 - Ampliación a los periodos 08/2022 a 12/2022 para 106 usuarios sistema 111	Capital	Nº 111 - Pozos 4 y 5 Mariano Moreno - Bº Tres Cerritos. A	106	324.115

	53994/21	Resolución ENRESP Nº 695/22	Se ordena una reducción de facturación del 70% para 130 usuarios Bº 160 viviendas de Atocha - Techo Digno, a partir del periodos 10/2021	Capital	160 Viviendas de Atocha. Excluyeron 32 Us. Del Sist 194	98	1.526.195
	53997/21	Resolución ENRESP Nº 464/22 707/23	Se ordena una reducción de facturación del 80% para 18 usuarios de San Lorenzo, periodos 08 a 12/2021 80% Dcto 21 Usuarios de San Lorenzo 09/22 a 03/23	San Lorenzo		18	232.505
	54458/22	Resolución ENRESP Nº 809/22	Se ordena una reducción de facturación del 30% para 396 usuarios Bº Juan D. Perón, periodos 2 a 5/2022	Rosario de la Frontera	Bº Parque - 200 Viv. - 40 viv. - Sta Lucia- Arturo Menú - Sta Clara - J.D. Perón	2	4.904
	55033/22	Resolución ENRESP Nº 1464/22 1012/23	Sanción a favor de los usuarios consistente en una reducción en la facturación del 50% de los periodos 08 y 09/2022 a los 240 Usuarios del Sistema Nº 28 -Pozo Welindo Toledo Bº Circulo III, Amplía a 75 % dcto de los periodos 11/22 a 05/23	Capital	Bº Welindo Toledo Bº El Circulo III	240	834.112
	55534/22	Resolución ENRESP Nº 1245/22	Sanción a favor de los usuarios consistente en una reducción en la facturación del 60% Bº Loteo Pueblo – Atocha los 110 Usuarios (Sistema 194)	Capital	Bº Loteo Pueblo – Atocha	110	509.019

	55593/22	Resolución ENRESP Nº 860/22 1465/22	Se ordena una reducción de facturación del 75% para 349 usuarios de Bº Huaico y Huaico Monoambientes, periodos 04 a 06/2022, Ampliar reducción periodos 07, 08 y 09/2022 (220+264 Us). Agregar 103 usuarios Sist. 2162 periodos 08 y 09/2022	Capital	Bº Huaico y Bº Huaico Monoambientes	586	1.033.355
	57445/22	Resolución ENRESP Nº 1653/22 333/23 1182/23	Mantiene suspención de facturación para los usuarios de las Loc. Aguaray, Gral Mosconi, Río Carapary Norte, Río Carapary Sur, Peña Morada, Tobatirenda, Campo Blanco, Capiazuti, Piquirenda, Yacuy, Tranquitas, Virgen de la Peña y Zanja Honda. Reincorpora a la Loc.Tartagal a partir de 07/2023. Oedena reforzar el reparto en modalidad alternativa de camiones aguadores. Hacer lugar al levantamiento de la suspención a los usuarios de las localidades de Campamento Vespucio, Cnel. Cornejo, Gral Ballivián, Salvador Mazza	San Martin/ Capital	Usuarios Sistema Nº 1-3 (Atocha) Reducción del 75% , Sistema Nº 66-67-68 -79-132-141-142-169-170 Reducción del 53% (Alto Molino) Sistema Nº 87-89-90-91 93-94-95-96-97-98-100-101-104-105-110 Reducción del 25% (Acueducto Norte) Sistema Nº 61-62-63-64-65-159-190 Reducción del 25% (Acueducto sur)	33.744	436.465.665

	57287/22	Resolución ENRESP Nº 289/23	Sanción a favor de 323 usuarios consistente en una reducción en la facturación del 60% Sistemas 178 Periodos 10/2022 a 02/2023	Capital	Portal de Lesser	323	546.764
	57681/22	Resolución ENRESP Nº 334/23	Sanción a favor de los usuarios consistente en una reducción en la facturación del 75% de lo facturado en 12/2022 $541.562	Capital	Usuarios, Bº Loteo Solares Day / Encòn Grande / Los Robles / El Milagro / San Antonio / Ampliación San Antonio / Loteo Solares Ortiz / 16 Viv. IPV - Villa Lola / Rural / Villa Lola / Bella Vista / La Merced Chica	1.017	538.084
	57624/22	Resolución ENRESP Nº 708/23	Reducción en la facturación del 30 % - 280 Usuarios de Bº San Bernardo (Sistema Nº 119)	Capital	Bº SAN BERNARDO	280	2.084.496
	57461/22	Resolución ENRESP Nº 1013/23	Reducción en la facturación del 75% 11/22 al 06/23 Bº Autódromo 143 usuarios del Sistema Nº 53.	Capital	Bº Autódromo	143	581.997
	57182/22	Resolución ENRESP Nº 973/23	Reducción del 50% de la facturación para 192 usuarios por los periodos 09-10-11/2022	Capital	Bº Solis Pizarro	192	199.695
	59025/23	Resolución ENRESP Nº 1101/23	Reducción del 68,75% de los servicios sanitarios para los 274 usuarios del Sistema Nº 155 Bº El Huaico - 11/22 a 06/23	Capital	Bº El Huaico	274	1.044.770

	59260/23	Resolución ENRESP Nº 1236/23	Reducción del 62% de los servicios sanitarios para 24 usuarios - 06/23 a 09/23	Capital	Bº Castañares 298 Viv.	24	68.523
	57529/22	Resolución ENRESP Nº 1449/23	Reducción del 70% de los servicios sanitarios para 330 usuarios de Güemes - 05/23 a 08/23	Gral. Güemes		330	422.958

Dictado de Normas Reglamentarias

EXPTE Nº	TEMA	RESOLUCION
267-57244/22 (de fecha 29 de diciembre de 22)	Auditoria EDESA SA Periodos de Lectura Igual o Superiores a 31 días. Establece una periodicidad no mayor a 31 días para la facturación de los consumos de los suministros encuadrados en la tarifa T1 (pequeñas demandas uso residencial y general). Permite facturar lecturas iguales o superiores a los 32 días en casos de fuerza mayor debidamente acreditada.	1826/2022
267-57874/23	Auditoria de Facturación del Servicio de Energía Eléctrica Periodo Dic 2022. Reglamenta la Bonificación de Tarifa para Zonas Cálidas.	84/2023 Y 192/2023
267-32777/13	Aprueba la implementación del criterio adoptado por la Comisión de Igualdad de Oportunidades y Trato en materia de franquicia horaria por adaptación escolar y/o acto o trámite escolar por menor a cargo.	Disposición Reglamentaria Acta Directorio Nº 08/2023
267-57874/23	Amplía la cobertura de la Bonificación de Tarifa para Zonas Cálidas.	226/2023
267-57459/22	Cámara de Desarrolladores inmobiliarios. Dispone iniciar un proceso de reglamentación para la determinación del canon de infraestructura para desarrollos inmobiliarios.	312/2023

267-57874/23	Prohíbe facturar intereses por mora a los usuarios amparados por el Decreto Provincial Nº 38/23 y por la Res. ENRESP Nº 84/23	435/2023
267-44378/18	Aprueba el Reglamento Técnico para la Revisión de Energía Eléctrica para los Beneficiarios del Registro de Electro dependientes por cuestiones de Salud.	487/23
2 6 7 - 54845/22	Fija un plazo de 90 días para la instalación de Macro medidores en todas las concesiones y permisos precarios de uso de agua pública y 180 días para instalar micro medidores en todas las conexiones domiciliarias.	Res. Conjunta ENRESP Nº 04/2023 Y RSH Nº 226/2023
2 6 7 - 59334/23	Implementación de alternativas accesibles con información visual de lectura fácil en las facturas emitidas por EDESA SA. Aprueba la Guia de Implementación Fácil y y el Modelo de Factura Fácil	945/2023
2 6 7 - 59334/23	Implementación de alternativas accesibles con información visual de lectura fácil en las facturas emitidas por EDESA SA. Aprueba la Guia de Implementación Fácil y y el Modelo de Factura Fácil	945/2023

2 6 7 - 59483/23	Dispone la bonificación en el abastecimiento de energía para usuarios residenciales del Nivel 3 de zonas frías dispuesta por Res. de la Sec. De Energía Nº 576/23 se aplique a los Departamentos de Cafayate, Capital, Cerrillos, Chicoana, La Caldera, La Viña, Cachi, Iruya, Molinos Rosario de Lerma, San Carlos, Santa Victoria, La Poma y Los Andes	1045/2023
267-50801/23	Aprueba el Procedimiento denominado Sistema de medición de satisfacción, quejas, sugerencias y felicitaciones del Organismo.	S/R se aprueba en acta de Directorio Nº 35/2023
267-59381/23	En el marco del Convenio de Colaboración y Cooperación con la Secretaria de Ambiente y Desarrollo Sustentable se conforma la Brigada de Control Ambiental del río Arenales	Res. Conjunta Nº 01/2023 (c/ Sec. De Ambiente) y Res. Conjunta Nº 03/2023 (c/ SRH)
2 6 7 - 59665/23	Se aprueba el Protocolo de Actuación, Prevención y Abordaje de casos de Violencia y Acoso Laboral.	S/R Acta de Directorio Nº 38

267-52265/22	Se aprueba el nuevo Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía Eléctrica y Servicios Sanitarios.	1200/23
267-52695/21	Se aprueba el Régimen de Tarifa Social para Usuarios Residenciales y para Usuarios de Barrios en Proceso de Regularización del Servicio Eléctrico.	1217/23
267-59272/23	Se aprueba el Régimen de Tarifa Social para Usuarios Residenciales del Servicio de Agua Potable y Desagües Cloacales.	1218/23
267-60178/23	Dispone que durante la vigencia de la Emergencia Hídrica el producido de las sanciones de naturaleza pecuniaria por incumplimiento al Marco Regulatorio será destinado al financiamiento de obras.	1448/23
267-57315/22	Autoriza nuevos valores para los gastos relacionados con postulaciones y concesiones de subsidios	1435/23

Secretaria General y Despacho durante el año 2.023 confeccionaron 56 Actas de Directorio y numeraron 1.841 Resoluciones y registraron 15 órdenes regulatorias.

Registro Único de Operadores de Servicios Públicos Sanitarios (RUOSPS)

El 06/05/22 el Ente Regulador de los Servicio Públicos dictó la Resolución Nº 642/22, publicada en fecha 10/05/22 en el Boletín Oficial de la Provincia Nº 21.228, a través de la cual se creó el Registro Único de Operadores de Servicios Públicos Sanitarios (RUOSPS).

Dicha Resolución establece el carácter obligatorio de la inscripción para todos los sujetos comprendidos en su Art. 2º y fija un plazo de 90 (noventa) días para hacerlo, determinando que la falta de cumplimiento en término de esa obligación se considera falta grave y habilita el ejercicio de la facultad sancionatoria del Organismo en los términos de la Res. Ente Regulador Nº 616/22.

Hasta el 31/12/2023, el Registro contaba 26 urbanizaciones inscriptas (*). En la actualidad (07/05/24) son 28 las urbanizaciones que regularizaron su situación.

Nº de Inscripción	Expte. ENRESP	PERSONA FÍSICA/ JURÍDICA
001/22	267-56253/22	LOS MAITINES SA
002/22	267-56623/22	CLUB DE CAMPO CHACRAS DE SANTA MARIA

003/22	267-56637/22	Bº TERRAZAS DEL RIO
004/22	267-56652/22	CONDOMINIO OJIMORO CLUB DE CAMPO
005/22	267-56882/22	Bº JOCKEY CLUB
006/22	267-56889/22	CLUB DE CAMPO SANTA APOLONIA
007/22	267-56996/22	CLUB DE CAMPO EL TIPAL
008/22	267-57167/22	CAPIASU CLUB DE CAMPO
009/22		Bº EL DURAZNO
010/22	267-57122/22	CLUB DE CAMPO SANTA MARIA DE LA AGUADA
011/22	267-57207/22	BARRIO PROVADO LA LUCINDA I
012/22	267-57361/22	BARRIO PRIVADO LA LUCINDA NORTE
013/22	267-57149/22	CLUB DE CAMPO JARDINES DE SAN LORENZO
014/22	267-57125/22	URBANIZACIÓN PRADERAS DE SAN LORENZO
015/22	267-57265/22	URBANIZACIÓN LA ANGOSTURA

016/22	267-57187/22	CLUB DE CAMPO LA FIDELINA
017/22	267-57462/22	Bº LAS QUINTAS
018/22	267-57295/22	CLUB DE CAMPO VALLE ESCONDIDO
019/22	267-57231/22	CLUB DE CAMPO LA MONTAÑA
020/22	267-57097/22	CLUB DE CAMPO LA RESERVA
021/22	267-57186/22	CLUB DE CAMPO VERTIENTES ECO-PUEBLO
022/23	267-57683/22	CLUB DE CAMPO LA HOYADA
023/23	267-57404/22	CLUB DE CAMPO EL ENCON
024/23	267-57211/22	CONSORCIO SAN LORENZO DE LOS ZARZOS
025/23	267-57682-23	CONSORCIO TERRAZAS DE SAN LORENZO
026/23	57228/23	El Pórtico

Finalmente, se solicitó información a la Dirección General de Inmuebles y a los municipios de Salta, San Lorenzo, El Quebrachal, General Pizarro, J. V. González, Las Lajitas, Cachi, Payogasta, Cafayate, Cerrillos, La Merced, Chicoana, El Carril, Campo Santo, El Bordo, General Güemes, Guachipas, Iruya, Isla de Cañas, La Caldera, Vaqueros, El Jardín, El Tala, La Candelaria, La Poma, Cnel. Moldes, San Antonio de los Cobres, Tolar Grande, El Galpón, Río Piedras, Metan, Molinos, Seclantás, Aguas Blancas, Urundel, Rivadavia Banda Norte, Rivadavia Banda Sur, Santa Victoria Este, El Potrero, Rosario de la Frontera, Campo Quijano, Rosario de Lerma, Angastaco, Animaná, San Carlos, Gral. Ballivian, Los Toldos, Nazareno, Santa Victoria Oeste, Embarcación, Gral. Mosconi, Colonia Santa Rosa, Pichanal, San Ramón de la Nueva Orán, La Viña, Aguaray, Tartagal e Hipólito Yrigoyen.

Solo Cafayate, Vaqueros y Ciudad de Salta, dieron respuesta a la información solicitada. En base a ello, se elaboró un plan de relevamientos que resultó en la apertura de 3 Procedimientos de Aplicación de Sanciones durante el 2023 y 18 se programaron para ser iniciados durante 2024.

Calidad y Articulación

Gestión de Calidad

Plan Provincial - SGC ISO 9001 - Premio Nacional a la Calidad

Durante el año 2023 continuamos trabajando en la Gestión de Calidad integral en todo el organismo. Se mantuvo la certificación IRAM – ISO 9001:2015, trabajamos con actividades complementarias al Sistema de Gestión de Calidad y realizamos reuniones con los referentes de Calidad de las distintas Gerencias y Oficinas del Interior.

Premio Nacional a la Calidad – edición 30° - Hacia una gestión democrática, inclusiva y federal.

A principios del año 2.023 nos presentamos por segundo año consecutivo al Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público (expte N° 267-58734/2023), el cual promueve el desarrollo y la difusión de la mejora de la calidad estatal en la producción de bienes, regulaciones, prestaciones y servicios de los tres poderes del Estado.

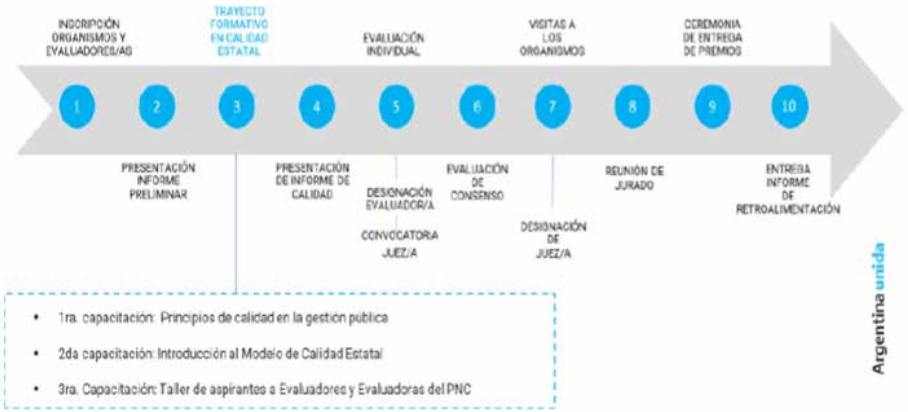
Es un reconocimiento de la Subsecretaria de Fortalecimiento Institucional, dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros – Gestión y Empleo Público, a las organizaciones públicas que implementan sistemas de gestión de la calidad estatal, con el fin de mejorar sus políticas y que contribuyan a la generación de valor público.

" La Calidad Estatal es la verdadera medida del compromiso permanente con lo público, en la generación de valor, en la forma de gestionar el bien común, de desarrollar el Proyecto de Gobierno y de relacionarnos con la Ciudadanía".

El Premio Nacional a la Calidad, se ha institucionalizado a través de la Ley 24.127 y tiene como objetivo la promoción, desarrollo y difusión de los procesos y sistemas destinados al mejoramiento continuo de la calidad en los productos y en los servicios, que se originan en el sector empresario y en la esfera de la administración pública, ... Serán atributos de calidad, no excluyentes de otros: el desarrollo, capacitación y participación de todos los miembros de la organización, la satisfacción del consumidor, la utilización de tecnologías que aumenten la productividad, la integración conceptual y operativa con los proveedores, la preservación del ambiente y la conservación de recursos.

En Julio de 1993 se reglamentó la referida Ley a través del decreto 1513 estableciendo su carácter simbólico y no económico.

Las etapas por las que atravesamos fueron las siguientes:



La etapa 3 "Trayecto Formativo en Calidad Estatal", consistió en dos capacitaciones en "Principios de Calidad en la Gestión Pública" e "Introducción al Modelo de Calidad Estatal" y un "Taller de aspirante a Evaluadores y Evaluadoras del PNC" cada una con su carga horaria y demanda de trabajos. Estas capacitaciones fueron realizadas y aprobadas por tres personas de la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación, siendo designados posteriormente como evaluadores en el marco del Premio Nacional a la Calidad (Anexo I del Artículo 1° de la Resolución N° 327/2023 de la Secretaria de Gestión y Empleo Público - Jefatura de Gabinete de Ministros) en otros Organismos de distintas Provincias.

Se trabajó en la "Presentación del Informe de Calidad" el cual es el documento sobre el que se basa la evaluación y describe la realidad del organismo permitiendo a quienes lo evalúen identificar fortalezas y áreas de mejora de la organización, contiene el desarrollo de cada uno de los capítulos, sus criterios de evaluación y sus dimensiones de análisis. A su vez se describó en cada capítulo la forma en que los ejes de gestión: liderazgo, datos y fuentes de la información, enfoque, implementación y resultados, interactúan con las dimensiones de análisis.

Los Capítulos en que comprende el informe de calidad son: 1) Dirección y Planeamiento; 2) Enfoque en el interés general de la Ciudadania y en el/la usuario/a; 3) Procesos y Sistemas y 4) Gestión de Calidad; y cada uno con subcriterios:

1. Dirección y Planeamiento	
1	Planeamiento Estratégico - Formulación y Difusión
2	Planeamiento Estratégico - Monitoreo y Evaluación
3	Integridad en la Función Pública
4	Diversidad e inclusión con perspectiva de derechos
5	Vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
6	Mecanismos de relación, articulación y gestión de las partes interesadas.
7	Mejora e Innovación Pública como factores esenciales de la gestión.
2. Enfoque en el interés general de la Ciudadanía y en el/la usuario/a.	
1	Perspectiva de valor público
2	Conocimiento del Ciudadano/a y/o Usuario/a
3	Sistema de Atención al Ciudadano/a y/o Usuario/a
4	Canales de participación social para el/la Ciudadano/a y/o Usuario/a
3. Procesos y Sistemas	
1	Planeamiento Operativo
2	Procesos y Sistemas Principales
3	Procesos y Sistemas de Apoyo
4	Proveedores
5	Sistemas Informáticos
6	Proceso de Monitoreo y Evaluación
7	Innovación de Procesos, Sistemas, Productos y Servicios
8	Conocimiento y Cumplimiento de los Marcos Legales y Regulatorios

Gestión de las Personas en la Organización	
1	Sistema de Administración de Estructura Organizativa - Diseño y funcionamiento
2	Sistema de Administración de Estructura Organizativa - Perfiles de puestos
3	Sistema de Administración de Estructura Organizativa -Competencias laborales
4	Sistema de Administración de Recursos Humanos-Ingreso, Desarrollo, Promoción y Evaluación del personal
5	Sistema de Administración de Recursos Humanos - Capacitación
6	Sistema de Administración de Recursos Humanos - Participación
7	Sistema de Administración de Recursos Humanos - Trabajo remoto
8	Sistema de Administración de Recursos Humanos - Calidad ocupacional
9	Sistema Salarial - Mecanismos de compensación y reconocimiento laboral

Mediante artículo 3º de la Resolución Nº 452/2024 de fecha 12 de Octubre de 2023, la Secretaria de Gestión y Empleo Público de la Jefatura de Gabinete y Ministros, resuelve "... Otórguese la MEDALLA A LA CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NIVEL ORO al ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS del PODER EJECUTIVO DE SALTA....", obteniendo, por segundo año consecutivo la mención y MEDALLA DE ORO en la 30ª Edición del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

República Argentina

PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD

30ª Edición | Año 2023

Medalla de Oro a la Calidad en la Gestión Pública

Categoría I

La Secretaría de Gestión y Empleo Público otorga la presente distinción al

Ente Regulador de los Servicios Públicos

dependiente del Poder Ejecutivo del gobierno de la provincia de Salta.

Buenos Aires, 16 de octubre de 2023.

Dra. Ana Gabriela Castellani

Secretaria de Gestión y Empleo Público

Jefatura de Gabinete de Ministros

Plan de Calidad 2020-2023

Continuamos trabajando en acciones llevadas a cabo por el Ente Regulador de los Servicios Públicos, conforme PLAN de Calidad 2020-2023 aprobado mediante Resolución Nº 476D de la Secretaría General de la Gobernación, al cual nos adherimos a través de la Resolución ENRESP Nº 939/21.

En diciembre de 2.023 recibimos el certificado del mérito correspondiente del Indicador de Gestión de la Calidad de los Servicios Públicos del Poder Ejecutivo Provincial.

Secretaría de Modernización
Subsecretaría de Calidad Estatal
Dirección General de Calidad de los Servicios

Buenos

Coordinación Administrativa de la Gobernación

Por haber obtenido el puntaje suficiente para colocarse entre las 10 mejores organizaciones, conforme el Indicador de Gestión de la Calidad del Poder Ejecutivo Provincial, siguiendo el Plan de Calidad aprobado por Resolución Nº 476D/20 de la Secretaría General de la Gobernación, reconocemos en forma honorífica y oficial las mejoras desplegadas y los esfuerzos comprometidos (Categoría: Organización con Certificación ISO 9001 en algún proceso), a:

Ente Regulador de los Servicios Públicos

Se extiende el presente certificado en la Ciudad de Salta, Provincia de Salta, a los 07 días del mes de Diciembre del año 2023.

Lic. Marcia Hayde Fernández
Secretaría de Modernización del Estado

GOBIERNO DE SALTA

Acción	Evidencia de la acción	Puntaje	Soporte	Meta 2023
Designar un referente para la gestión de calidad o un equipo de calidad. A falta de la asignación específica el responsable de calidad es la Autoridad máxima de la unidad de gestión.	Acto administrativo de la autoridad superior de la unidad de gestión, de asignación de responsabilidad y autoridad para la gestión de calidad y alcance de su asignación de responsabilidad y autoridad para la gestión de calidad y alcance de su competencia dentro la estructura.	50	Se crea la Gerencia de Gestion de Calidad y Articulación - Acta de Directorio Nro. 23/2020	Acción cumplida
Declarar una Política de Calidad apropiada a los propósitos y contexto de la organización, contemplando el compromiso de la mejora continua, mediante un acta firmada donde el personal expresa conocer la Política de Calidad. La misma debe incluir la visión y los valores.	Acto administrativo de la autoridad superior de la unidad de gestión que apruebe la política de calidad y el acta firmada por el personal al momento de la aprobación y a la fecha de medición del indicador.	50	Nueva -Politica aprobado por Acta de Directorio Nº 26/2020-Expte 267-50286/2020. Mision, Visión y Valores (Res 1510/20- 789/23 y 1328/23) aprobado en expte 267-38008/16	Acción cumplida

Planificar un sistema de gestión de calidad donde se contemplen objetivos y metas, en una matriz que prevea la persona responsable de cada meta y el estánda previsto para cada objetivo.	Matriz de objetivos firmada por la autoridad superior de la unidad de gestión.	50	Tablero de Comando - Registro en SGC conforme Procedimiento de Control de Documentos Aprobado P-01	Acción cumplida
Emitir la carta de servicios, incorporando tecnologías de la información y comunicación.	Resolución ministerial delegada de aprobación	50	Resolucion delegada -Minist Econ y Serv Publicos Nº: *150D/2021 y; *671D/2023	Acción cumplida
Emitir el Manual de Misiones y Funciones	Acto administrativo aprobatorio de la autoridad competente.	50	Res ENRESP Nº 266/11 - 413/11 Acta de Directorio 35/19 punto 13	Acción cumplida
Aprobar la estructura y el cuadro de cargos.	Acto administrativo aprobatorio de la autoridad competente.	50	Res ENRESP Nº 594/2020	Acción cumplida
Realizar un inventario de procesos estratégicos, operativos y de apoyo	Mapa de procesos y flujogramas de procesos operativos claves.	50	Mapa de Procesos - Registro SGC	Acción cumplida

Desarrollar acciones de responsabilidad social	Plan de trabajo para el año calendario.	50	Expte Nº 267-53106/2021 - Acta de Directorio Nro. 35/21	Acción cumplida
Desarrollar acciones de gobierno abierto y transparencia	Plan de trabajo para el año calendario.	50	Expte. Nº 267-53334/2021 - Acta de Directorio Nro. 35/21	Acción cumplida
Desarrollar acciones de gobierno electrónico.	Plan de trabajo para el año calendario.	50		Acción cumplida
Desarrollar acciones de innovación.	Plan de trabajo para el año calendario	50	Expte . Plan de Modernización Nº 267 -50643/20 Resolución Ente Regulador 1425/20 - En Ejecución	Acción cumplida
Capacitar a las personas de la unidad de gestión, conforme a las necesidades.	Plan de capacitación y constancias o certificados de asistencias o aprobación.	50	Acta de Directorio Nº 1/21 y Constancias Expte. RRHH 267-55398/22	Acción cumplida
Abordar riesgos y oportunidades de mejoras.	Lista de riesgos tratados según su importancia, con indicación de las acciones para abordarlos y de las mejoras que implican las mismas.	50	Matriz OI, FODA, R - SGC	Acción cumplida

Establecer un sistema de reconocimientos dentro de la unidad de gestión para distinguir la buena práctica, el colaborador, el equipo, la organización, el esfuerzo o logro.	Acto administrativo de la autoridad superior unidad de gestión que apruebe el sistema y su criterio de reconocimiento; y las constancias de la entrega de tales distinciones	50	- Expte Nº 267-53004/21 - Progarma de reconocimiento ENRESP (aprobado mediante Acta de Directorio Nº 23/21) -Expte. RRHH 267-55399/22 y Expte. 267-55177/22 (Resolución 462/2022)	Acción cumplida
Medir la satisfacción del personal a través de un estudio de clima laboral	Informe conforme al modelo de estudio de clima laboral utilizado.	50	SGC-P04 RRHH	Acción cumplida
Medir la satisfacción del ciudadano/usuario/destinatario de los servicios, a través de un sondeo de opinión	Evidencia: Informe conforme al modelo de sondeo de opinión utilizado.	50	Encuestas Permanenetes expte 267-50801/20 -SGC P01 SQSF	Acción cumplida
Mantener el sistema de gestión de la calidad.	Informe de auditoría interna o externa, o planilla de revisión a cargo de la autoridad, acerca de la actualización de las acciones y evidencias de este plan	50	Auditoria Externa_2021 (certificacion IRAM - ISO 9001:2015_05/04/2021) Informe Auditoria Externa ISO (Seguimiento Nº 1 y 2)	Acción cumplida

Implementar un sistema de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	Informe de las acciones emprendidas en consecuencia de estas participaciones del ciudadano/usuario/destinatario	50	Procedimiento P01 SQSyF - expte 267-50801/20 (seguimiento expte 267-51992/21) SGC – Planillas de Seguimiento SQSyF 2021-2023-2023	Acción cumplida
Desarrollar un tablero de control con los indicadores de medición de los objetivos de calidad y de los objetivos de los procesos operativos.	Tablero de control aprobado por la autoridad superior unidad de gestión.	50	Tablero de Comando - SGC	Acción cumplida
Elegir un modelo de aseguramiento, o un modelo de excelencia, o un modelo de premiación, para la mejora en la gestión de calidad.	Documentación que acredita la elección pertinente.	50	ISO 9001:2015	Acción cumplida
	Total	**100**		

El Plan de Calidad Provincial nos sirvió para continuar optimizando nuestros procesos internos y externos a través de la mejora continua y organizar la unidad de gestión de manera adecuada, eficiente y efectiva, en cumplimiento de los objetivos básicos:

- Acercar la Administración a los ciudadanos;
- Facilitar la vida a las personas; y
- Renovar continuamente la gestión.

Durante el 2.023 se continuó trabajando en los objetivos estratégicos del ENRESP, resaltando los siguientes:

ENTE CERCANO: mantuvimos la articulación de convenios con municipios e instituciones para expandir nuestra atención personalizada de reclamos y subsidios en territorio más cercano al usuario en el interior de la Provincia.

ENTE MODERNO: continuamos avanzando con el Plan de Modernización Integral con la UCASAL tendiente a digitalizar el 100% de los procesos.

ENTE DE CALIDAD: Mantuvimos la Certificación ISO 9001:2015 - completamos los 1000/1000 puntos del indicador provincial y obtuvimos "MEDALLA DE ORO" en el Premio Nacional a la Calidad 30 edición.

ENTE ÁGIL: continuamos trabajando con las notificaciones digitales a las Prestadoras en trámites generales y también a los usuarios en los trámites de subsidios a fin de reducir los tiempos de atención al usuario.

ENTE ACCESIBLE: continuamos desarrollando un programa de accesibilidad en nuestra página web, incorporando herramientas y adaptaciones para mejorar la experiencia y usabilidad de todos los usuarios con diferentes tipos de capacidades, bajo el paradigma de Diseño Universal.

Nuestro máximo compromiso es que todas estas acciones en conjunto repercutan en aumentar la cobertura y satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios públicos esenciales de energía eléctrica, agua potable y saneamiento.

Consejo de Usuarios

Se trabajó con modalidad similar al período 2.022, y en reunión ordinaria del mes de diciembre del mismo año, se determinó:

- Guardia pasiva para los meses de Enero y Febrero del 2023.
- Reuniones extraordinarias en caso de ser necesarias, en modalidad mixta.

Se les recordó además la importancia de que cada Consejero designe un suplente en el caso de que el mismo no pueda participar de estas reuniones extraordinarias. Se puso en conocimiento a los Consejeros que estos meses estadísticamente son considerados de altas temperaturas y baja densidad de agua.

Este informe tiene por objetivo relevar las acciones realizadas en el periodo 2023, brindando al finalizar una conclusión del mismo.

16/01/2023 .- Se llevo a cabo la reunión extraordinaria realizada en modalidad mixta . Se puso en conocimiento las novedades regulatorias y el estado de los servicios de Luz en la Provincia, poniendo énfasis en los departamentos de San Martin, Orán y Anta. Actuaciones del ENRESP y EDESA.

Se pone de manifiesto el reclamo por la suba en las tarifas eléctricas y su impacto en la economía familiar.

El consejero del Departamento de Oran, Lic. Carlos Manzur nos pone en conocimiento de la nota presentada a la prestataria EDESA donde se manifiesta el descontento por la suba de las tarifas referidas al mes de Diciembre del 2022. También nos comenta que se elevo una nota al directorio del ENRESP solicitando se aumente la cantidad de Kilowats subsidiados, siendo actualmente de 650 kw.

La consejera por el departamento de Anta Dr. María Castaño nos pone en conocimiento de la situación y del impacto que genera el aumento de la tarifa.

El coordinador Adjunto Lic. Federico Núñez Burgos pone a disposición del Consejo algunas medidas a tomar.

- Que se informe si la medición fue estimada o medida.-
- Que se solicite planes de pago extraordinarios con quita de intereses.-
- Que se amplie la orden regulatoria al Departamento de Anta.-

La Consejera del Departamento de Tartagal Dr. Irene Velázquez, comenta la situación del departamento, poniendo a consideración del Consejo la solicitud de informe a la empresa EDESA sobre el detalle de las personas que han intervenido en la medición y el horario en el que lo hicieron. La Consejera de Dr. Mabel Copa se manifiesta en contra la calidad y deficiencia en la prestación del servicio de energía eléctrica.-

26/04/2023.- Desde la Secretaria Administrativa a cargo del Prof. Federico Rios se comenta sobre la nota dirigida a la presidencia del ENRESP donde se solicita la modificación del reglamento de Usuarios. También se pone en conocimiento que se invitó a la gerencia jurídica para que comunique al cuerpo de consejeros el estado y situación del pedido realizado. Se comenta sobre la visita a los municipios de Cerrillos y Coronel Moldes, donde se compromete a volver con capacitaciones sobre la factura de luz y subsidios.

El asesor de accesibilidad del ENRESP Lic. Juan Pablo Vega nos explica importancia de la incorporación de una factura reducida para usuarios

con discapacidad mental, determina que nadie en argentina la tiene

todavía y se anima a decir que tampoco existe en Sud América. Esta Factura tiene ciertas normas, ciertos principios propios y que si bien EDESA tiene factura en Braille. Esta Factura fácil se va a adjuntar a la factura normal para que todos los Usuarios puedan tener acceso a la información. Esto también se acompañaría de una fuerte campaña de Concientización. Destaca que esta factura fácil lleva distintos formatos de visualización, tamaños de textos y esto tiene consenso nacional desde la Secretaria de la discapacidad. No se trata de resumir la factura sino de destacar ítems importantes. Está trabajando con el Ing. Eugenio Tolaba para reemplazar abreviaturas que no se entienden por un texto de explicación breve, sustituyéndolos o cambiándolos. Esta factura va a contener pictogramas, símbolos universales que comunican palabras, tales como hombre o mujer o dicen algo como por ejemplo, tengo hambre, símbolos explicativos, que acompañen, garantizando de este modo un trato adecuado e igualitario.

El Gerente de Gestión de Calidad y Articulación Dr. Carmelo Russo nos explica que desde el Ente se vienen realizando Audiencias de

Conciliación a pedido de parte o por expresa sugerencia de la Gerencia que tiene a cargo el tema. Explica que cada Municipio tiene sus propios problemas. Los problemas son distintos en cada lugar, así, Cerrillos tiene diferentes situaciones que en el Carril. Moldes va a comenzar a hacer en oficinas de Agua y luz pedidos de informes de calidad de agua, antecedentes y tipo de enfermedades que existen en el lugar, ver si la planta funciona, pedir atreves del Consejo informe sobre si el agua es apta para consumo.

También nos pone en conocimiento que desde el Ente se encuentra próximo a lanzar la campaña invierno donde se hará hincapié en mostrar los consumos estimados de los distintos artefactos y como ellos impactan en las facturas.

08/06/2023 .- Desde la Coordinación se invitó a la Gerencia de Agua del ENRESP para conocer el avance real de las obras de recambio de cañerías en la ciudad y la provincia de salta, contando en esta oportunidad con la presencia del Ing. Ovando. El mismo nos comenta en un principio había 114 obras trazadas por un total de u$s 23.000.000 pero que en la actualidad hay muchas mas en ejecución. Ahora existen 375 obras trazadas y los montos de las mismas cambiaron. Del total ya están terminadas 80 y existen en gestión 88. Asimismo nos comenta que son varios los actores intervinientes. Entre los cuales nombra a Aguas del Norte, Contratistas, Municipalidades, la Secretaria de Obras Publicas etc. También nos comenta que periódicamente desde el ENTE se rea-

lizan controles periódicos de calidad, de cantidad de agua, y controles de la variable caudal. Independientemente del horario que sea , como por ejemplo; hora pico, hora valle, o supero pico. Nos asegura que las obras realizadas mejoraron el caudal y los volúmenes.

También nos informa que con las obras realizadas se han mejorados la provisión en barrios específicos de la ciudad como en municipios como ser Campo Quijano, Cerrillos, Moldes y Orán. Nos contó sobre nuevo pozos y nuevas soluciones para el sistema del dique Itiyuro, donde se están haciendo pozos profundos y arreglos al embalse El Limón, obras que ayudan al problema de falta de fuentes de agua en Salvador Mazza y en Embarcación. Informo sobre un nuevo Pozo en Mosconi, dos en Aguaray, dos en Itiyuro, y uno en Yacuy. Destaco que esto no son seguramente una solución en los periodos de escases, porque a la falta de agua se le suma, el uso irracional y la falta de obras de infraestructura, la existencia de redes muy viejas, acueductos extensos, pozos secos y la mala calidad del agua. Para los Barrios de Tres Cerritos, el pozo de plaza Árabe y el de Juan B. Justo, ya están en servicio. Nuevo pozo en Barrio Castañares para solucionar los problemas del barrio, abastecido por el acueducto del Dique Campo Alegre, ésta es una obra finalizada y que se encuentra en servicio con 300 m3/hora. La desinfección se hace por ozono, diferente a los otros, donde la desinfección se hace por aplicación de cloro. En cuanto al Barrio Grand Bourg nos dice que es el barrio con mayor demanda y que no tiene sistema medido, se factura por sistema de renta fija. El agua se trae de finca las costas y del Encon. Sugiere que debería hacerse un uso racional en el barrio y un cambio en la normativa del sistema medido, donde se especifica que no se puede facturar si el sistema medido no es continuo. En Ciudad del Milagro se estableció que tiene cortes desde las 19:00 a 20:00 hs. todos los días, hasta el otro día. Sobre el dique Campo Alegre determina que se puede conocer y visitar el proceso, una visita guiada de no mas de 10 personas.

El asesor de accesibilidad Lic. Juan Pablo Vega nos comenta que la factura fácil no es un resumen de la factura común, sino que es una nueva forma de lectura para los usuarios con discapacidad mental, sordos, mayores de edad, analfabetas o con problemas de salud. Determina que nadie la tiene aún y se anima a decir que tampoco la tienen en Sud América. Cree que ya está lista y que se debería elevar para su aprobación, garantizando de este modo un trato igualitario y adecuado. El consejero de Cerrillos Dr. Manuel Mirce considera una excelente idea la factura fácil, analizando que a su criterio esta muy sensible y valida la propuesta, solicitando si se puede agregar un ítem que establezca el consumo realizado, además del monto a pagar, como un ítem o formato en una columna aparte donde se establezca consumo y costo de la factura.

27/07/2023.- El presidente del ENTE Dr. Carlos Saravia nos comenta sobre la necesidad de hacer las audiencias publicas de EDESA S.A, ESED S.A y COSAYSA S.A ya que existen tarifas congeladas desde Abril 2021. Solicita un aumento del 75 u 80% por ciento. Manifiesta que el tope del aumento no superara el aumento dado en paritarias por el gobierno provincial y el cual ronda el 50 por ciento. Se nos informa que desde en ENTE se está trabajando en lo peticionado por este Consejo y que tiene que ver con establecer tarifas diferenciales por zonas cálidas, por zonas frías y por diferencia de consumo, por un periodo de tres meses, aplicandose note de crédito por los meses de Junio y Julio y un descuento por el mes de Agosto. Se está trabajando sobre una tarifa para barrios populares para evitar así riesgos de cuelgue. Se nos pone en conocimiento que el lunes próximo estará a disposición los resultados de los análisis del Dique el Limón que salud publica dijo que era apta para consumo y el ENTE dijo que no era apta para consumo humano por poseer cianobacterias y cianotoxinas.

La Dr. Malena Arredondo pone en conocimiento al Consejo sobre la futura modificación en los plazos a 30 días corridos y no hábiles, lo que asegura un achicamiento del plazo de aproximadamente

15 días hábiles en la práctica. Sostiene que no se puede utilizar plazos mas estrictos que los que se establecen en la Ley de Defensa del Consumidor. Con respecto a daños de artefactos, explica que se pondrá en cabeza de la empresa la obligación de notificar los requisitos técnicos que se solicitan, como asi también la posibilidad del usuario de solicitar que la empresa realice esa revisión técnica cuando no exista un servicio técnico en un radio de 30 km. Se trataría de un cambio de la imposición de la carga de la prueba. Se determina que el día viernes 29 del corriente mes se llevará a cabo la elección entre los miembros del Consejo de Usuarios las figuras del Defensor de los Usuarios y Defensor de la Competencia para las audiencias de Edesa S.A., ESED S.A Co.SA.y.SA del próximo 17 y 18 de Agosto del corriente año.-

08/09/2023.- Se pone de manifiesto que no todos los rapi pagos ni pago fácil de la capital y del interior pueden emitir la factura y cobrar aun estando vencidas. También se consensua en el consejo trabajar en pos del usuario y asegurar el pago de la factura con distintos medios respetando adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad respetando las leyes de Defensa del Consumidor N°24.240 y la ley de Prioridad de Atencion N°7.800. Se pone en conocimiento a los consejeros de la aprobación del nuevo reglamento de reclamos y de la creación del Observatorio del Usuario cuya función será realizar un ranking de los diferentes reclamos, ver la evolución del reclamo, definir indicadores de referencia de reclamo. Esto permitirá poner foco en donde más atención y reglamentar las distintas situaciones determinando la marcha de los reclamos, determinando prioridades. Se nos invita a formar parte.

Se ve la necesidad de llevar a cabo una campaña de concientización en el uso racional del agua, para esto queda el compromiso asumido de la secretaria administrativa del consejo y la gerencia de calidad y articulación del ENTE. Se pone de manifiesto la necesidad de controlar a los desarrolladores de barrios privados ya que los mismos hacen uso del agua mediante la perforación de pozos y distribución. Se nos comunica la creación de la Brigada Ambiental cuya función esencial es la protección de los rios que atraviesan nuestra provincia. Como una primera acción se trabajará sobre el cuidado del Rio Arenales donde ya se viene trabajando todos los jueves y llevando a cabo distintos análisis y controles. También se brindarán capacitaciones a las escuelas que están cerca de brazo del rio para que los niños se conviertan en agentes multiplicadores preventivos. Se trata el problema de las bocas hidrantes donde se determina que esta información debe ser solicitada a la Municipalidad de Salta detallando la cantidad de bocas existentes y su georreferenciación.

02/11/2023.- Se nos pone en conocimiento de la Res.1448/23 donde se cambió el criterio del destino de las multas impuestas a Aguas del Norte. Buscando un impacto positivo, una medida correctiva a favor de los usuarios, destinando las multas a obras de inversión, obras concretas de lugares cercanos. De esta manera se cambia el criterio de las multas beneficiando obras de agua potable y saneamiento. Desde la gerencia de articulación y calidad se nos informa sobre un convenio celebrado entre el ENTE y el Boletín Oficial dando un lugar a un compendio normativo que es donde se da a conocer los derechos y obligaciones de los usuarios y de la prestadora. El presidente del ENTE Dr. Carlos Saravia nos comparte que se ordenó a EDESA la inversión de ocho grupos electrógenos para ser puestos a disposición donde funcionan las bombas de agua y que no cuentan con energía eléctrica.

Conclusión

Este es el tercer año de funcionamiento del Consejo de Usuarios, con lo arriba expuesto cabe recordar el crecimiento que está teniendo el mismo, no solo en cantidad de miembros sino también en el trabajo articulado con otros organismos, públicos y privados. En las reuniones ordinarias se consensuo la importancia de que la Universidades, pública y privada puedan formen parte del Consejo de Usuarios. Consideramos que

los aportes científicos en materia de energía y de agua son un factor importante a la hora de poder brindar diferentes miradas en esta materia. Administrativamente se han generado en este periodo 10 expedientes. En este ámbito podemos rescatar que la función principal del Consejo es el acompañamiento en los reclamos de los usuarios que muchas de las veces inician el reclamo de manera particular tal como lo estipula la normativa vigente, pero a veces las repuestas no satisfacen al mismo. Y es cuando el Consejo toma parte. Es importante recordar que desde el período 2023 el Consejo de Usuarios cuenta con un espacio propio de reuniones tanto ordinarias como extraordinarias, como así también para la tramitación de expedientes en sede administrativa. El mismo funciona en el edificio de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad ubicado en 25 de Mayo 703, de lunes a viernes de 9.30 a 13.30 horas.-

Gestión de Accesibilidad

Con el objeto de Garantizar que los servicios públicos comprendidos por todas las comunicaciones, las instalaciones físicas y todos los sistemas que permiten la participación activa de los usuarios, sean accesibles para los mismos y profesionales del Ente Regulador de Salta, y las empresas a las que el Ente regula; se continuo dictado capacitaciones que van de adentro hacia afuera, es decir que se inician con el personal que trabaja en el Ente y continúa hacia las empresas prestatarias. Por ejemplo hacia adentro, las audiencias públicas cuentan con subtítulos en general y descripciones de imágenes y como ejemplo del trabajo hacia afuera, la empresa EDESA ya dispone de las facturas en Braille.

Por otro lado, se ha realizado una valoración de la accesibilidad web del Ente y se continua dado a conocer pautas internacionales para su mejora contínua.

A su vez, se han dictado una serie de capacitaciones, sobre todo teniendo en cuenta las alternativas comunicacionales que nos sirven para interactuar con usuarios que tienen distintas características y diferentes tipos de discapacidad.

Durante el año 2023, profundizó en este sentido, buscando alcanzar la excelencia en cuanto a la atención al cliente diverso, ofreciéndole un trato adecuado.

Además, se debe continuar haciendo énfasis en la Lengua de Señas Argentina (LSA) y en la comunicación a través de los pictogramas.

Se debe también, en la implementación de pautas de accesibilidad para las instalaciones físicas del edificio actual del Ente y, por último y no menos importante, se van a emitir protocolos, con estas normas de accesibilidad integral, para que las empresas prestatarias apliquen de manera continua en todos sus servicios.

Entre las acciones más importantes se destacan:

EL ENTE Y EDESA ARTICULAN ACCIONES PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD

Se continúa trabajando en la profundización de acciones que generen mayor accesibilidad. En ese marco, se celebró una reunión junto a representantes de EDESA a fin de continuar articulando trabajos que favorezcan a los usuarios con discapacidad.

El coordinador de Accesibilidad del ENTE, afirmó que la audiencia con EDESA permitió «trabajar una accesibilidad continua a nivel general con cuestiones específicas como, por ejemplo, las facturas en sistema Braille para personas ciegas usuarias del servicio».

«La idea es reconocer el 100% de los derechos, de las responsabilidades y de las obligaciones que tienen las personas con discapacidad como usuarias. Queremos que no sólo puedan acceder, sino que puedan realizar todo tipo de trámites como cualquier otra persona. El objetivo es que puedan ser titulares del servicio, que puedan ser usuarios en toda su magnitud» remarcó.

Por su parte EDESA, ya implementó la factura en sistema Braille y, en caso que los usuarios quieran solicitarla, pueden acceder a ella enviando un correo electrónico a tramites-comerciales@edesa.com.ar. Actualmente hay tres usuarios a los que les llega a su domicilio la factura en Braille»

FACTURA FACIL: EL ENTE SUMA HERRAMIENTAS DE ACCESIBILIDAD

El Directorio del Ente Regulador aprobó la Resolución 945/23 a partir de la cual se aprueba la guía de implementación de la factura fácil. Esta es una medida muy innovadora, que no tiene precedentes en el país.

Se trata de una factura resumida diseñada para usuarios con algún tipo de discapacidad o dificultad de comprensión. A través de esta herramienta, podrán conocer datos de consumo e información de pagos de manera autogestiva.

Este instrumento se suma a la factura en sistema Braille que ya está disponible para usuarios de toda la provincia. A partir de la aprobación de la guía de implementación, la empresa distribuidora podrá avanzar en la ejecución de la misma.

Seguimos sumando acciones de accesibilidad para todos los usuarios.