Informe Anual 2024

Prólogo

En cumplimiento de la obligación legal y, fundamentalmente, del compromiso institucional de rendir cuentas a la sociedad, el Ente Regulador de los Servicios Públicos de la Provincia de Salta presenta su Memoria Anual 2024, un documento que refleja el trabajo sostenido, responsable y estratégico desarrollado a lo largo del año.

El 2024 fue un año atravesado por importantes desafíos en materia de servicios públicos, marcado por un contexto económico y social dinámico, que exigió del Organismo una respuesta ágil, eficiente y con fuerte sensibilidad social. En este escenario, el Ente consolidó su rol como autoridad reguladora, profundizando acciones de control, fiscalización y regulación, sin perder de vista su misión central: la defensa de los derechos de los usuarios.

A lo largo del año se fortaleció la presencia territorial del Organismo, se avanzó en procesos de modernización y digitalización, se promovieron instancias de formación y educación para los usuarios, y se consolidaron herramientas que permiten una gestión más transparente, accesible y cercana. Cada acción emprendida tuvo como eje central mejorar la calidad de los servicios públicos y garantizar el acceso equitativo a los mismos en todo el territorio provincial.

Esta Memoria Anual no solo da cuenta de lo actuado, sino que expresa una visión de futuro: un Ente Regulador moderno, eficiente, comprometido con la mejora continua y con una mirada integral del desarrollo social. En ese camino, reafirmamos el compromiso de seguir trabajando con responsabilidad, profesionalismo y cercanía, honrando la confianza de los usuarios y de la comunidad en su conjunto.

Sobre Nosotros

La Ley Provincial N° 6835 de Creación del Ente Regulador de los Servicios Públicos establece, en su artículo 10 inciso p), la obligación del Directorio de confeccionar anualmente su memoria y balance, e informar al Poder Ejecutivo y a la Legislatura de la Provincia sobre la marcha de los servicios públicos de jurisdicción provincial, proponiendo las modificaciones que resulten necesarias para mejorar su prestación y proteger el interés público.

En este marco normativo, la elaboración de la Memoria Anual constituye una herramienta fundamental de rendición de cuentas, mediante la cual el Ente Regulador pone a disposición de la ciudadanía información clara, precisa y accesible sobre su gestión, decisiones y acciones desarrolladas durante el período.

El Ente Regulador de los Servicios Públicos es un organismo autárquico del Gobierno de la Provincia de Salta, con personalidad jurídica propia y plena capacidad para actuar conforme a las normas del derecho público y privado. Su función principal es regular, controlar y fiscalizar la prestación de los servicios públicos provinciales, garantizando que los mismos se brinden con niveles adecuados de calidad, continuidad, seguridad y equidad.

La actividad del Organismo se encuentra orientada por un firme compromiso con la protección de los derechos de los usuarios, la transparencia en la gestión, la mejora continua de los procesos y la modernización institucional. En este sentido, el Ente no solo ejerce funciones de control y regulación, sino que también promueve acciones de formación, información y acompañamiento, fortaleciendo el vínculo con la comunidad y contribuyendo al desarrollo social de la provincia.

La presente Memoria Anual refleja el trabajo realizado durante el año 2024, dando cuenta de una gestión que busca consolidar un Ente cada vez más cercano, accesible y eficiente, con una visión integral de los servicios públicos como un componente esencial para el bienestar de los ciudadanos y el crecimiento sostenible de Salta.

Nuestras Postetades

Potestades Reglamentarias
Dictar normas de carácter general y jurisdiccional, regular la prestación de los servicios públicos y resolver controversias entre usuarios y empresas prestadoras, garantizando el cumplimiento del marco normativo vigente.

Potestades Sancionatorias
Aplicar las sanciones previstas por la normativa vigente ante incumplimientos detectados en la prestación de los servicios, asegurando la protección de los derechos de los usuarios y el interés público.

Potestades Tarifarias
Analizar, revisar y fijar tarifas justas y razonables, evaluando los costos de prestación de los servicios y promoviendo criterios de equidad, accesibilidad y sustentabilidad.

Potestades Ablatorias
Ejercer facultades expropiatorias y de imposición de restricciones o limitaciones al derecho de propiedad, cuando ello resulte necesario para garantizar la adecuada prestación de los servicios públicos.

Potestades Implícitas
Ejercer todas aquellas facultades necesarias para el cumplimiento de sus funciones, en el marco de las competencias otorgadas por la normativa vigente.

Objetivos de Gestión

2024

Un Ente de Calidad

Fortalecer los procesos institucionales bajo criterios de mejora continua, asegurando estándares elevados de gestión y control.

Ente Moderno y Eficiente

Impulsar la modernización administrativa y la digitalización de los procesos, incorporando herramientas tecnológicas que mejoren la gestión interna y la atención a los usuarios.

Un Ente más Accesible

Garantizar el acceso a la información y a los servicios del Organismo, promoviendo canales de atención claros, simples y efectivos.

Un Ente más Cercano

Reforzar la presencia territorial y el vínculo con la comunidad, acercando el Ente a los usuarios en todo el territorio provincial.

Un Ente Formador

Desarrollar acciones educativas y formativas que contribuyan al uso responsable y consciente de los servicios públicos.

Organización Interna

El Ente Regulador de los Servicios Públicos es dirigido y administrado por un Directorio, integrado por un Presidente y tres Directores, designados por el Poder Ejecutivo de la Provincia, conforme a lo establecido en la Ley Provincial N° 6835. Los miembros del Directorio duran seis (6) años en sus funciones, pudiendo ser nuevamente designados, y su remuneración es fijada por el Poder Ejecutivo.

El Directorio ejerce la conducción estratégica del Organismo, definiendo lineamientos de gestión, políticas regulatorias y acciones orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales, garantizando una actuación transparente, eficiente y acorde al interés público.

Para el desarrollo de sus funciones, el Ente cuenta con una estructura organizativa conformada por Gerencias, Jefaturas de Área, Delegaciones y Oficinas en el interior de la provincia, que trabajan de manera articulada bajo un enfoque de gestión por procesos. Esta organización permite una adecuada descentralización operativa, favoreciendo la presencia territorial y una atención más cercana a los usuarios.

Durante el año 2024, la estructura interna del Organismo continuó orientándose a la mejora continua, fortaleciendo los mecanismos de coordinación interna, optimizando los circuitos administrativos y promoviendo el uso de herramientas digitales que contribuyen a una gestión más ágil y eficaz.

Esta organización interna constituye el soporte fundamental para el cumplimiento de las funciones de regulación, control y fiscalización de los servicios públicos, así como para el desarrollo de acciones de acompañamiento, información y formación dirigidas a los usuarios.

Escanea el Código y conocé más nuestro equipo

Recursos Humanos

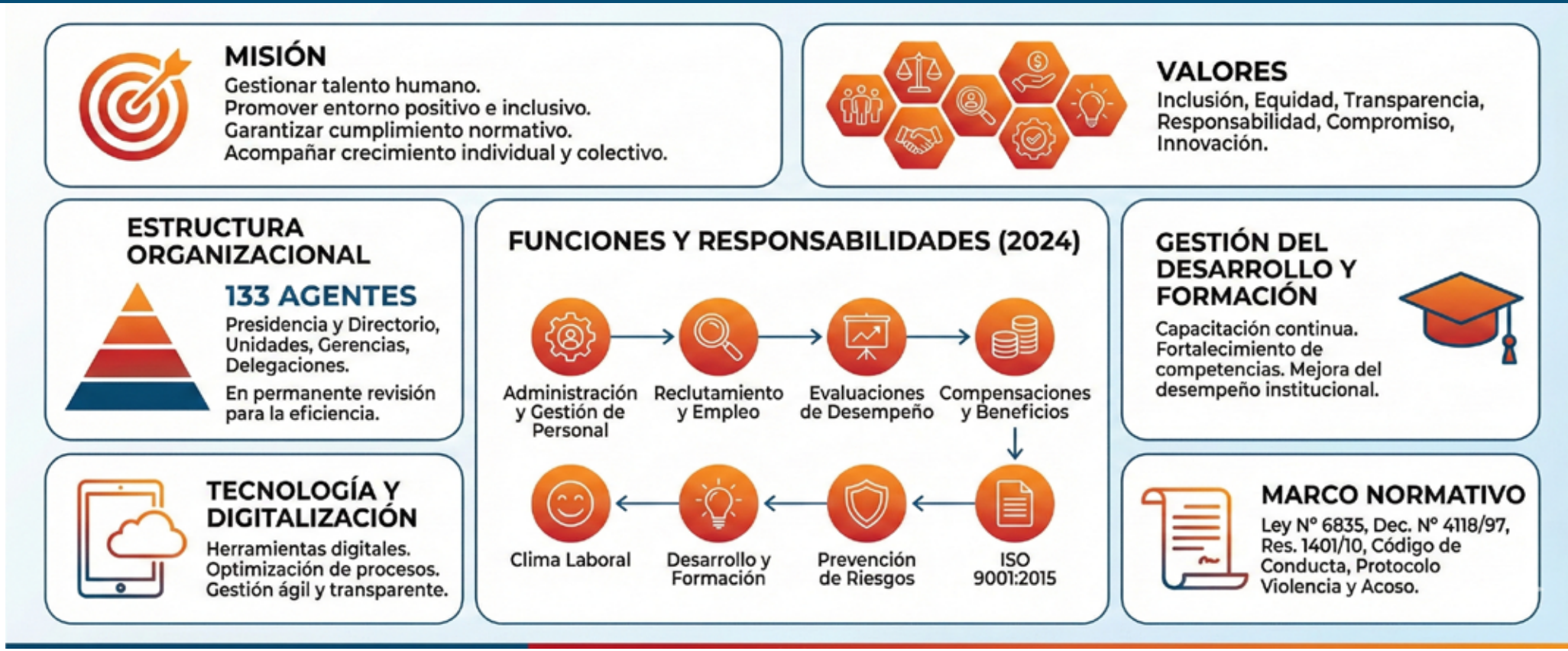
El Área de Recursos Humanos cumple un rol estratégico en el funcionamiento del Ente Regulador de los Servicios Públicos, siendo responsable de la gestión integral del capital humano y del fortalecimiento de un ambiente laboral que promueva el compromiso, la eficiencia y el desarrollo profesional. Durante el año 2024, el Área continuó trabajando de manera articulada con todas las áreas del Organismo, acompañando los objetivos institucionales y consolidando una cultura organizacional basada en la mejora continua.

Misión

Gestionar el talento humano del Ente Regulador, promoviendo un entorno laboral positivo, inclusivo y profesional, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente y acompañando el crecimiento individual y colectivo del personal, en consonancia con los objetivos estratégicos del Organismo.

Valores

El Área de Recursos Humanos orienta su accionar bajo los principios de inclusión, equidad, transparencia,



responsabilidad, compromiso e innovación, alineando su gestión con los valores institucionales del Ente Regulador.

Funciones

Durante el año 2024, el Área de Recursos Humanos desarrolló, entre otras, las siguientes funciones:

- Administración, coordinación y gestión del personal.
- Control de ausentismo, puntualidad, licencias, justificaciones y franquicias.
- Reclutamiento, análisis de puestos y gestión de empleo.
- Gestión de desvinculaciones
- Administración del rendimiento y evaluaciones de desempeño.
- Gestión de compensaciones retributivas y no retributivas.
- Implementación y seguimiento
- Implementación y seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.
- Prevención de riesgos laborales y gestión de situaciones de salud laboral.
- Participación activa en cuestiones gremiales y relaciones institucionales vinculadas al área.

Gestión del Desarrollo y la Formación

Durante el año 2024, el Área de Recursos Humanos continuó impulsando acciones de capacitación y formación, priorizando instancias internas que permitieron fortalecer las competencias del personal, optimizar recursos y fomentar una cultura de aprendizaje continuo. Estas acciones contribuyeron a mejorar el desempeño institucional y a brindar una atención más eficiente y profesional a los usuarios.

Estructura Organizacional

Las acciones del Área se aplican a un plantel conformado por 133 agentes, distribuidos en una estructura organizacional piramidal encabezada por la Presidencia y el Directorio, con el acompañamiento de la Unidad de Sindicatura Interna, Secretaría General, Gerencias, Jefaturas de Área, Delegaciones y Oficinas en el interior de la provincia. Esta estructura organizativa, aprobada por Resolución N° 594/2020, se encuentra en permanente revisión, con el objetivo de fortalecer la eficiencia organizacional y promover la mejora continua.

Tecnología y Digitalización en la Gestión de RRHH

El Área consolidó el uso de herramientas tecnológicas orientadas a optimizar los procesos de gestión del personal, tales como sistemas de identificación, control de asistencia, administración de datos y soporte digital, contribuyendo a una gestión más ágil, transparente y eficiente.

Marco Normativo

La gestión del Área de Recursos Humanos se desarrolla conforme a la normativa vigente, entre la que se destacan:

- 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.
- Código de Conducta aprobado por Acta de Directorio N° 25/2023.
- Protocolo de Actuación, Prevención y Abordaje de casos de Violencia y Acoso, aprobado por Acta de Directorio N° 38/2023.

Alcance Territorial

El Ente Regulador de los Servicios Públicos desarrolla su función en todo el territorio de la Provincia de Salta a través de una presencia activa y descentralizada, que permite garantizar el control, la fiscalización y el acompañamiento a los usuarios en las distintas regiones de la provincia. Este alcance territorial se materializa mediante la labor sostenida de las Delegaciones de Tartagal y Orán, y de las Oficinas de Metán y Rosario de la Frontera, que actúan como nexo permanente entre los usuarios, las empresas prestadoras y la Casa Central.

Durante el año 2024, estas dependencias cumplieron un rol estratégico en la atención directa de los usuarios, el seguimiento de reclamos, la verificación de subsidios y el control técnico de los servicios públicos, articulando su accionar con las distintas Gerencias del Organismo, bajo los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Delgación Tartagal

La Delegación Tartagal desarrolló sus actividades en una extensa zona de influencia que abarca localidades sobre las Rutas Nacionales N° 34 y N° 81, y la Ruta Provincial N° 54, incluyendo ciudades, parajes y comunidades rurales. Durante 2024, la Delegación llevó adelante tareas de atención de reclamos técnicos y comerciales, recepción y verificación de postulaciones a subsidios, auditorías comerciales, controles de calidad del agua y auditorías de cortes programados del servicio eléctrico.

Asimismo, se realizaron visitas institucionales periódicas a las localidades de su zona de influencia, coordinadas con municipios, con el objetivo de acercar el Ente a los usuarios y facilitar el acceso a los servicios y trámites. En el marco de la continuidad de la emergencia hídrica en el norte provincial, la Delegación Tartagal mantuvo una presencia activa, colaborando en tareas de apoyo, control y asistencia a la comunidad.

Delgación Orán

La Delegación Orán desarrolló durante 2024 un trabajo territorial intensivo, incrementando la frecuencia de controles técnicos, visitas institucionales y atención integral a los usuarios en localidades alejadas de su cabecera. Se reforzó el acompañamiento a los usuarios en la redacción de notas, la gestión de reclamos, el acceso a turnos y el asesoramiento en el uso de herramientas digitales de comunicación.

Este trabajo territorial permitió mejorar la accesibilidad a los servicios del Ente y fortalecer el vínculo con la comunidad, especialmente en zonas con mayores dificultades de acceso.

Oficina Metán

La Oficina Metán desarrolló durante 2024 tareas técnicas y administrativas en su zona de influencia, abarcando múltiples localidades del sur provincial. El equipo de trabajo contó con personal administrativo y técnicos que realizaron controles en territorio, apoyados por medios de movilidad que facilitaron el trabajo de campo.

Entre las principales acciones llevadas a cabo se destacan la planificación anual de actividades, la comunicación permanente de incidencias en los servicios regulados, el registro de personas atendidas, la auditoría de cortes programados del servicio eléctrico, la digitalización de documentación y la capacitación de agentes responsables de convenios

municipales. Estas tareas permitieron fortalecer la coordinación con las Gerencias del Organismo y mejorar la eficiencia en la atención a los usuarios.

Oficina R. de la Frontera

La Oficina Rosario de la Frontera continuó consolidando su rol dentro del esquema territorial del Ente Regulador, desarrollando tareas técnicas y administrativas conforme a los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad. Durante el año 2024, la Oficina participó activamente en acciones de control, atención de reclamos y apoyo a las Gerencias técnicas, contribuyendo a una mayor presencia del Organismo en su zona de influencia.

Asimismo, se fortaleció la articulación con la Casa Central y otras dependencias del interior, permitiendo una gestión más integrada y eficiente, orientada a brindar respuestas oportunas a los usuarios.

Las acciones desarrolladas por las Delegaciones y Oficinas del interior se ejecutaron conforme a los procedimientos, objetivos e indicadores definidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, lo que permitió ordenar el trabajo territorial, medir resultados y promover la mejora continua. La articulación permanente entre las dependencias del interior y la Casa Central resultó clave para consolidar una gestión territorial integrada, cercana y orientada a los usuarios.

El alcance territorial del Ente Regulador constituye así un pilar fundamental de su gestión institucional, permitiendo garantizar la presencia del Estado en todo el territorio provincial y reforzar el rol del Organismo como garante de los derechos de los usuarios de los servicios públicos.

Gerencia Jurídica

Nuestro Rol

La Gerencia Jurídica del Ente Regulador de los Servicios Públicos cumple una función esencial en el control de juridicidad y adecuación normativa de los actos administrativos emitidos por el Organismo. Su intervención garantiza que las decisiones adoptadas se encuentren en concordancia con el orden jurídico vigente, resguardando los derechos de los administrados y previniendo eventuales responsabilidades del Estado.

Control Interno y Externo

El Sistema de Control Interno del Organismo es ejercido por la Unidad de Sindicatura Interna N° 10 (USI), a través de una supervisión constante y rigurosa. La USI interviene en los procedimientos relativos a las contrataciones regidas por la Ley Provincial N° 8072/17 – Sistema de Contrataciones de la Provincia, conforme a lo establecido en la Resolución SIGEP N° 03/02.

De manera complementaria, la Gerencia Jurídica realiza el control de juridicidad y adecuación normativa de los actos administrativos de carácter particular y general que emite el Organismo. En este sentido, tiene a su cargo la emisión de dictámenes jurídicos previos a la aprobación de Resoluciones y otros actos dictados por el Directorio del ENRESP. Estos dictámenes cumplen una doble finalidad:

- Constituir una garantía para los administrados, evitando el dictado de actos que afecten derechos subjetivos e intereses legítimos sin el debido respaldo legal
- Prevenir responsabilidades del Estado, advirtiendo a las autoridades competentes sobre posibles vicios en los actos administrativos.

El control externo se ejerce a través de la Auditoría General de la Provincia y de la Sindicatura General de la Provincia, conforme a las atribuciones constitucionales y legales vigentes.

Dictamenes Jurídico

Durante el período comprendido entre el 02 de enero de 2024 y el 30 de diciembre de 2024, la Gerencia Jurídica elaboró un total de:

1.466
dictámenes jurídicos

Dictado de Normas Reglamentarias

- Expediente N° 63432
  Proceso de regularización del tratamiento de efluentes cloacales operados por particulares en áreas no servidas y/o operadas por COSAYSA.

- Resolución ENRESP N° 01/24
  SRH 173/24
  SA y DS 683/24

- Expediente N° 61022
  Implementación de la notificación electrónica obligatoria.}
- Resolución N° 230/2024
- Expediente N° 61961
  Reglamento General del Sistema de Administración General (SAG).
- Resolución N° 1384/24
- Expediente N° 62844
  Nueva Reglamentación de la Ley N° 7824 – Balance Neto – Generadores Residenciales, Industriales y/o Productivos
- Resolución N° 156/24

Registro Único de Operadores de Servicios Públicos Sanitarios

Con el objetivo de avanzar en la regularización de los servicios sanitarios operados por terceros ajenos a COSAYSA, durante el año 2024 se elaboró un plan de relevamiento de barrios y urbanizaciones, que derivó en la apertura de 22 (veintidós) Procedimientos de Aplicación de Sanciones (PAS).

Del total de procedimientos iniciados:

- **18 PAS** habían sido programados en el año 2023 para su inicio durante 2024.
- **12 PAS** fueron suspendidos ante el inicio del trámite de inscripción del barrio o urbanización correspondiente.
- **8 PAS** se encuentran con Proyecto de Cierre en trámite.
- **1 PAS** fue declarado abstracto, debido a la transferencia de la operación del servicio a la empresa Aguas del Norte – COSAYSA.
- **1 PAS** cuenta con sentencia firme del Tribunal Contencioso Administrativo, dictada en octubre de 2024 (Expediente Judicial N° 831789/23), que confirma la actuación del Organismo.

Acción jurídica y fortalecimiento institucional

La labor desarrollada por la Gerencia Jurídica durante el año 2024 resultó fundamental para sostener el funcionamiento institucional del Ente Regulador, fortaleciendo los mecanismos de control, garantizando la legalidad de los actos administrativos y acompañando las acciones regulatorias, de fiscalización y de protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos.

Gerencia de Agua Potable y Saneamiento

Gestión regulatoria del Servicio de agua potable y saneamiento

El presente apartado recoge los resultados más relevantes correspondientes al año 2024 en la labor desarrollada por la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento (GAPyS) del Ente Regulador de los Servicios Públicos. A través de este informe se expone un resumen detallado de las actividades realizadas en áreas consideradas clave para garantizar la eficiencia, calidad y transparencia en la prestación del servicio.

Las acciones desarrolladas durante el período estuvieron orientadas al control de la calidad del agua potable, el tratamiento y verificación de reclamos de los usuarios, el control de medidores y la aplicación de sanciones, en el marco de las competencias regulatorias del Organismo.

Controles Básicos del Servicio

Durante el año 2024, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento llevó adelante controles básicos vinculados a la prestación del servicio, orientados a verificar el cumplimiento de los parámetros de calidad y funcionamiento establecidos por la normativa vigente.

Estas acciones incluyeron tareas de monitoreo y verificación técnica, constituyendo una herramienta fundamental para asegurar la correcta prestación del servicio a los usuarios.

Muestreos de Calidad y Agua

En el marco de sus funciones, la Gerencia realizó muestreos de calidad del agua, efectuando controles periódicos y análisis de laboratorio que permitieron evaluar distintos parámetros técnicos del servicio. Estas acciones resultan esenciales para garantizar que el agua potable suministrada cumpla con los estándares de calidad exigidos.

Gestión y tratimiento de Reclamos

Durante el año 2024, la Gerencia gestionó y verificó reclamos vinculados al servicio de agua potable y saneamiento. El Área de Gestión Técnica de Reclamos tuvo a su cargo la gestión y verificación de reclamos correspondientes al Gran Salta (Capital, Valle de Lerma y Valle de Siancas), realizando verificaciones in situ cuando la situación lo requirió.

Estas acciones permitieron constatar las condiciones del servicio y adoptar las medidas correspondientes en cada caso, en resguardo de los derechos de los usuarios.

Controles de Medidores Ensayos Realizados

El control de medidores instalados se realizó de manera periódica, por lote y conforme a un cronograma establecido, así como también a partir de reclamos específicos.

- Control Periódico – Año 2024
- Medidores ensayados: 656 (100 %)
- Medidores que funcionan correctamente: 147 (22,41 %)
- Medidores que sub registran: 396 (60,37 %)
- Medidores que sobre registran: 82 (12,50 %)
- Medidores rechazados: 15 (2,29 %)
- Medidores trabados: 16 (2,44 %)

(*) Se considera que un medidor está trabado cuando el error es cercano al -100 % en todos los casos de ensayo.

Controles de Reclamos

- Medidores ensayados: 12 (100 %)
- Medidores que funcionan correctamente: 7 (58,33 %)
- Medidores que sub registran: 3 (25,00 %)
- Medidores que sobre registran: 2 (16,67 %)

Sanciones Menores

Durante el año 2024, se tramitaron reclamos que derivaron en la aplicación de sanciones menores a favor de los usuarios, ante la falta de resolución en tiempo y forma por parte de la empresa prestadora. Estas sanciones se instrumentaron mediante resoluciones administrativas.

- Sanciones menores – Resoluciones 2024

Desborde y/o obstrucción:

- 6 casos – $ 216.190,73
- Pérdida de agua:28 casos – $ 915.944,60

Reposición de vereda y/o calzada:

- 60 casos – $ 2.564.825,00

Total:

- 94 sanciones

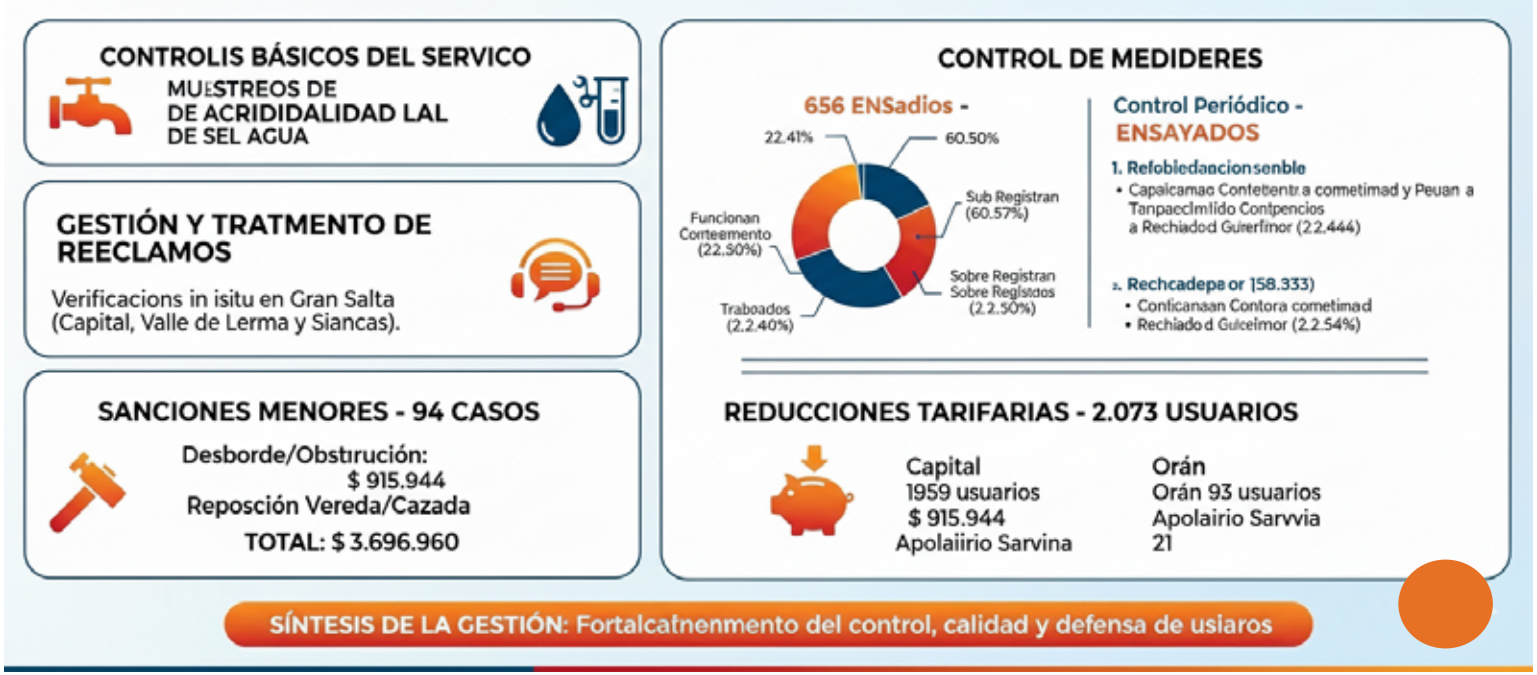
Monto total: $ 3.696.960,33

Reducciones Tarifarias

Durante el período 2024 se dispusieron reducciones tarifarias a favor de los usuarios, conforme a resoluciones emitidas por el Organismo, distribuidas de la siguiente manera:

Capital:
13 resoluciones – 1.959 usuarios
Orán:
2 resoluciones – 93 usuarios
Apolinario Saravia:
1 resolución – 21 usuarios
Total:
16 resoluciones
2.073 usuarios beneficiados

Las acciones desarrolladas por las Delegaciones y Oficinas del interior se ejecutaron conforme a los procedimientos, objetivos e indicadores definidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, lo que permitió ordenar el trabajo territorial, medir resultados y promover la mejora continua. La articulación permanente entre las dependencias del interior y la Casa Central resultó clave para consolidar una gestión territorial integrada, cercana y orientada a los usuarios.



Gerencia Eléctrica

Durante el año 2024, la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador de los Servicios Públicos desarrolló acciones de control, regulación y fiscalización del servicio eléctrico en el ámbito provincial, conforme a las competencias asignadas por la normativa vigente y a los contratos de concesión celebrados con las empresas prestatarias.

Las tareas realizadas estuvieron orientadas a garantizar la calidad del servicio técnico y del producto técnico, supervisar el cumplimiento de los planes de inversión, controlar el mercado disperso y atender las gestiones y reclamos de los usuarios.

Marco Normativo

La actuación del Ente Regulador en materia de energía eléctrica se encuentra respaldada por la Ley Provincial N° 6835, que le asigna la función de disponer lo necesario para que los servicios se presten con los niveles de calidad exigibles.

Asimismo, en virtud de lo dispuesto por las Leyes Provinciales N° 6.583, 6.810 y 6.819, sus modificatorias y complementarias, se celebraron los contratos de concesión con las empresas EDESA S.A. y ESED, en base a los cuales se desarrollan las tareas de control y fiscalización.

Mercado Concentrado

En el marco de lo dispuesto en el Anexo III del Contrato de Concesión de EDESA S.A. – Segunda Etapa, y conforme a las Bases Metodológicas para el Control de Calidad del Producto y del Servicio Técnico, se presentan los resultados correspondientes al Semestre 52 (febrero 2024 – julio 2024).

Calidad del Servicio Técnico

Para la elaboración del informe de Calidad del Servicio Técnico se utilizó la información remitida por EDESA S.A., conforme a las bases metodológicas y normativa vigente, considerando todas las incidencias registradas en Baja y Media Tensión, con excepción de:

- Incidencias de duración igual o menor a tres (3) minutos.
- Cortes programados ejecutados dentro de las pautas autorizadas por el Ente.
- Afectaciones sobre NIS suspendidos o dados de baja.
- Incidencias por causas de fuerza mayor.
- Incidencias originadas en el sistema de transporte o generación del MEM.

Analizada la documentación presentada, y aplicando los criterios establecidos por el Ente Regulador, se procedió al cálculo de las penalizaciones correspondientes al semestre bajo análisis.

Resumen de incidencias – Semestre 52

- Incidencias en Baja Tensión:
- 6.920 incidencias (78,89 %)
- 6.391 penalizadas (85,02 %
- Incidencias en Media Tensión:
- 1.852 incidencias (21,11 %)
- 1.126 penalizadas (14,98 %)

Total de incidencias:

- 8.772
- 7.517 penalizadas

Penalizaciones por Calidad de Servicio Técnico – Semestre 52

Penalización principal: $ 1.471.948.533

Penalización adicional: $ 2.997.672

Calidad de Producto Técnico

Para el control de la Calidad del Producto Técnico se utilizaron los datos provenientes de las mediciones realizadas en distintos puntos de la provincia durante el período analizado. La instalación, retiro y extracción de datos de los equipos de medición estuvo a cargo de personal de EDESA S.A., bajo control del personal del Área de Calidad de la Gerencia.

Plan de Inversiones Obligatorio de Obras Eléctricas

Durante el año 2024 se analizaron y auditaron las obras ejecutadas por la empresa distribuidora EDESA S.A. correspondientes al período 2023. Estas auditorías permitieron verificar el cumplimiento de las inversiones obligatorias previstas contractualmente, considerando los distintos distritos de la provincia, entendidos como conjuntos de departamentos incluidos en cada zona de prestación.

(El detalle de montos invertidos por distrito se incorpora en cuadros y gráficos específicos).

Acciones Regulatorias y Gestión de Reclamos

La Gerencia de Energía Eléctrica desarrolló acciones regulatorias vinculadas a Procedimientos de Aplicación de Sanciones (PAS) y a la gestión de reclamos, abarcando tanto el tratamiento a través del Call Center como el seguimiento de expedientes administrativos, conforme a los procedimientos establecidos.

Mercado Disperso

Proyecto PERMER

En el marco del Proyecto de Energías Renovables en Mercados Rurales (PERMER), el Ente Regulador realizó tareas de control y seguimiento de solicitudes de servicio eléctrico, miniredes y provisión de energía en:

- Escuelas
- Parques Nacionales y Provinciales
- Puestos Sanitarios

Estas acciones permitieron ampliar el acceso al servicio eléctrico en zonas rurales y de difícil acceso.

ESED – Empresa de Sistemas Eléctricos Dispersos

Durante 2024 se continuó con el control de la empresa ESED, abarcando el tratamiento de reclamos y el seguimiento de la totalidad de usuarios incluidos en el mercado disperso, conforme a los procedimientos vigentes.

2024

Las acciones desarrolladas durante el año 2024 permitieron fortalecer el control de la calidad del servicio eléctrico, verificar el cumplimiento de las inversiones obligatorias, atender los reclamos de los usuarios y garantizar una prestación del servicio acorde a los estándares exigidos por la normativa vigente, reafirmando el rol del Ente Regulador como autoridad de control y defensa de los derechos de los usuarios.

GESTIÓN REGULATORIA Y MARCO NORMATIVO

Control, regulación y fiscalización del servicio eléctrico en el ámbito provincial.
Ley Provincial Nº 6835, Leyes Nº 6.583, 6.810, 6.819 y Contratos de Concesión (EDESA S.A., ESED).

Auditoría de obras ejecutadas por EDESA S.A. (Período 2023).
Verificación del cumplimiento de inversiones obligatorias por distritos.

MERCADO CONCENTRADO
(EDESA S.A.)
Resultados Semestre 52 (Feb 2024 – Jul 2024)

CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO

Baja Tensión
6.920 (78.89%) → 6.391 penalizadas (85.02%)

Media Tensión
1.852 (21.11%) → 1.126 penalizadas (14.98%)

Exclusiones
- Cortes < 3 min
- Programados
- NIS suspendidos
- Fuerza mayor
- MEM

Penalizaciones
- Principal: **$ 1.471.948.533**
- Adicional: **$ 2.997.672**

CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO

Mediciones Totales: 140

Flujo de Penalizaciones

Arrastres anteriores:	297
+ Nuevas (Sem. 52):	63
− Despenalizaciones:	42
= **Puntos penalizados al final**	318

Penalización
$ 311.131.652

ACCIONES REGULATORIAS Y GESTIÓN DE RECLAMOS

Procedimientos de Aplicación de Sanciones (PAS).
Gestión de reclamos (Call Center, Expedientes Administrativos).

RESUMEN DE PENALIZACIONES
(Semestre 52)

Total de penalizaciones: $ 1.786.077.857

- Servicio Técnico:	$ 1.471.948.533
- Adicional:	$ 2.997.672
- Producto Técnico:	$ 311.131.652

MERCADO DISPERSO

Auditoría de obras ejecutadas por EDESA S.A. (Período 2023). Verificación del cumplimiento de inversiones obligatorias por distritos.

Proyecto PERMER: Control y seguimiento en Escuelas, Parques, Puestos Sanitarios.

ESED: Control de reclamos y seguimiento de usuarios.

Gerencia de Usuarios

Atención a usuarios y gestión de reclamos

La Gerencia de Usuarios tiene como objetivo brindar una atención personalizada, basada en un asesoramiento eficaz de consultas y en la gestión de reclamos vinculados a los servicios prestados por Aguas del Norte (Co.S.A.ySa.) y EDESA, así como en el asesoramiento integral sobre subsidios.

La atención se desarrolla bajo criterios de escucha activa, contención, lenguaje claro y trato respetuoso, fortaleciendo la imagen del Ente Regulador como un organismo accesible, cercano e innovador, con operadores capacitados en resolución de problemáticas y atención empática.

Call Center

Durante el año 2024, el área de Call Center operó con 8 instructivos vigentes, que detallan los procedimientos de atención de consultas, gestión de reclamos, uso de redes sociales, correo electrónico, página web, seguimiento de casos, contingencias, incidencias y utilización de los sistemas internos.

A partir de iniciativas surgidas por los propios operadores, se implementó durante 2024 un seguimiento diario de los reclamos más urgentes ingresados en Aguas del Norte, a partir del parte diario remitido por la empresa prestataria, considerando el nivel de urgencia y la cantidad de reiteraciones. Estos reclamos son atendidos de manera prioritaria por técnicos de la Gerencia de Usuarios. El objetivo de esta acción es visibilizar el trabajo del Ente y asistir a usuarios que desconocen el funcionamiento del Organismo.

Monitoreo de la calidad de atención

Con el fin de mejorar de manera continua la calidad de atención, durante 2024 se realizaron escuchas de llamadas grabadas con una frecuencia mensual. Las mismas se llevaron a cabo con la participación del Jefe de Área, Dr. Martín Soria, y los operadores del Call Center.

En cada instancia se auditaron 10 llamadas, evaluadas en base a criterios cualitativos, elaborándose posteriormente informes con oportunidades de mejora. El objetivo de estas escuchas es detectar indicadores que permitan optimizar la atención y fortalecer el proceso de aprendizaje de cada operador.

Durante los meses de julio y agosto de 2024 se registró la mayor cantidad de consultas del año, en comparación con el resto del período, situación asociada a la segmentación energética, normalizándose posteriormente los niveles de atención.

Canales de Contacto

Durante 2024, la Gerencia de Usuarios contó con las siguientes vías de contacto para la atención de consultas y reclamos, operativas en el horario de 8 a 20 horas:

- Línea telefónica 0800-444-7400
- Redes sociales: WhatsApp, Facebook e Instagram
- Página web
- Correo electrónico

Consultas y reclamos ingresados por canal – Año 2024

Mes	0800	WhatsApp	Pàgina Web	Delegaciones
Enero	732	298	56	133
Febrero	676	294	31	125
Marzo	719	378	38	168
Abril	559	328	37	166
Mayo	595	228	45	159
Junio	439	189	21	143
Julio	998	1117	5	406
Agosto	743	675	1	355
Sepitembre	524	284	5	253
Octubre	589	203	5	101
Noviembre	484	203	5	105
Diciembre	414	131	13	93

Durante el año 2024, la línea 0800 concentró la mayor cantidad de consultas y reclamos. En los meses de julio y agosto se observó un incremento significativo tanto en redes sociales como en la línea telefónica, vinculado a la segmentación energética. En cuanto a la página web y el correo electrónico, se realizó un control minucioso de cada ingreso.

Reclamos – Aguas del Norte por localidad

Durante 2024 se registraron 5.082 reclamos vinculados a Aguas del Norte, destacándose las siguientes localidades:

- Salta Capital: 3.576
- San Ramón de la Nueva Orán: 390
- Tartagal: 289
- Rosario de la Frontera: 233
- Metán: 172

El resto de los reclamos se distribuyó entre distintas localidades de la provincia. La mayor concentración se registró en Salta Capital, seguida por Orán, Tartagal, Rosario de la Frontera y Metán.

Reclamos – EDESA por localidad

Durante el año 2024 se registraron 597 reclamos vinculados al servicio eléctrico, destacándose:

- Salta Capital: 183
- San Ramón de la Nueva Orán: 81
- Tartagal: 48
- Embarcación: 29
- Metán: 28

La mayor cantidad de reclamos correspondió a Salta Capital, seguida por Orán, Tartagal y Embarcación.

Motivos de reclamos – Aguas del Norte

Durante 2024 se registraron los siguientes motivos significativos:

- Pérdida de agua: 1.254 reclamos
- Falta de agua: 816 reclamos
- Entrega de agua en domicilio: 616 reclamos
- Desborde de cloaca: 462 reclamos

Los reclamos por pérdidas de agua fueron los más frecuentes, con valores similares durante la primera mitad del año y una disminución posterior. Los reclamos por falta y entrega de agua mostraron una tendencia similar, mientras que los desbordes de cloaca se mantuvieron estables durante todo el período.

Motivos de reclamos – EDESA

Durante 2024 se registraron los siguientes motivos principales:

- Sin luz: 291 reclamos
- Problemas con poste: 78 reclamos
- Problemas de tensión: 41 reclamos

La mayor cantidad de reclamos se concentró en el mes de enero.

Subsidios - Postulaciones y Subsidio

Durante el año 2024 se registraron 20.302 postulaciones de subsidios en toda la provincia, lo que representa un incremento del 120 % respecto de 2023.

- Postulaciones otorgadas: 18.290
- Postulaciones rechazadas: 2.012

El 90 % de las postulaciones resultaron favorables, de las cuales:

- 13 % accedieron al 100 % de descuento
- 77 % accedieron a un tope del 60 %

En cuanto al tipo de servicio:

- 24,58 % cuentan solo con servicio eléctrico
- 0,52 % solo con servicio sanitario
- 74,89 % con ambos servicios

Usuarios de 122 localidades realizaron postulaciones durante 2024, representando un 7 % más que en 2023. En Salta Capital, la participación descendió del 30,36 % en 2023 al 25 % en 2024, como resultado del fortalecimiento de la atención territorial y los convenios municipales.

Otras exenciones

Bomberos Voluntarios:

- Exención sanitaria: 18 cuarteles en 16 localidades
- Exención eléctrica: 30 cuarteles en 27 localidades (Resolución ENRESP N° 768/24)

Iglesias Católicas:

- 445 inmuebles incluidos en el padrón de exención de servicios sanitarios.

Auditoría de oficinas comerciales

Durante 2024 se realizaron auditorías comerciales en oficinas de EDESA y Aguas del Norte, evaluando tiempos de atención, disponibilidad de personal y cajas, cartelería obligatoria, libros de quejas, información tarifaria y condiciones generales de atención.

Aguas del Norte:

85 auditorías realizadas sobre 96 programadas (88,54 % de cumplimiento)

EDESA S.A.:

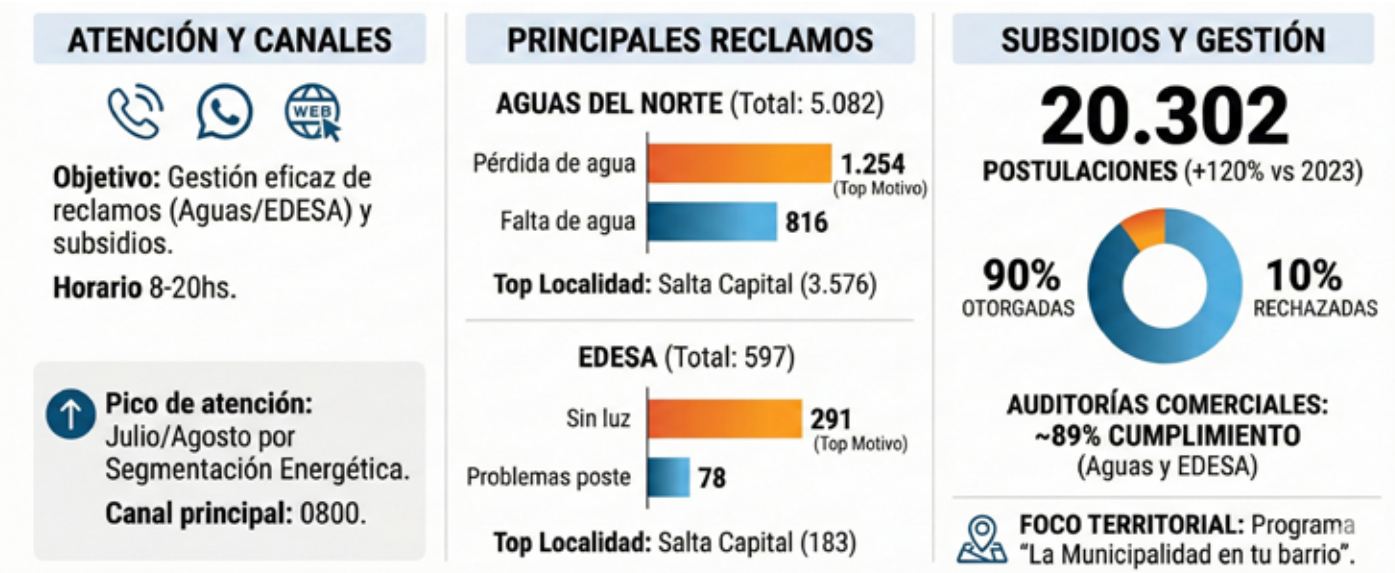
120 auditorías realizadas sobre 134 programadas (89,55 % de cumplimiento)

Las auditorías se realizaron con frecuencias trimestrales y semestrales, según delegación y localidad asignada

Mejora continua y actualizaciones

Durante los meses de junio a septiembre, se priorizó la atención focalizada en segmentación tarifaria. Asimismo, el Ente participó en el programa "La Municipalidad en tu barrio", acercando servicios, asesoramiento, toma de reclamos y postulaciones de subsidios.

En junio de 2024, se aprobó la Resolución ENRESP N° 786/24, mediante la cual se otorgó la exención total del servicio eléctrico a 30 cuarteles de Bomberos Voluntarios, equiparando el beneficio existente para los servicios sanitarios.



Gerencia Económica y Financiera

El Ente Regulador de los Servicios Públicos procura contar con información útil, confiable y oportuna para la toma de decisiones del Directorio. En este sentido, la Gerencia Económica y Administrativa tiene a su cargo la administración económico-financiera del Organismo, asegurando el cumplimiento de las obligaciones presupuestarias, contables y financieras.

Durante el ejercicio 2024, la Gerencia dispuso de todos los balances cerrados hasta el 31 de diciembre de 2023, previéndose el cierre del ejercicio 2024 en marzo de 2025.

Ejecuciones presupuestarias y situación del Tesoro

Todas las Ejecuciones Presupuestarias correspondientes al período 2024 fueron presentadas dentro de las fechas de vencimiento, al igual que la ejecución provisoria del ejercicio 2024. La ejecución definitiva no fue presentada durante el período informado, dado que su vencimiento opera en marzo de 2025.

De igual manera, la Situación del Tesoro correspondiente a los períodos del año 2024 fue presentada en tiempo y forma, incluyendo la situación provisoria del ejercicio. La presentación definitiva se realizará conforme al vencimiento establecido para marzo de 2025.

Asimismo, el proyecto de presupuesto para el ejercicio 2025 fue presentado en tiempo y forma, conforme a lo requerido por la Oficina de Presupuesto (Expediente N° 0110011-165370/2024-29).

Metas, indicadores y políticas presupuestarias de género

Durante el año 2024 se presentaron trimestralmente, en tiempo y forma, los informes de avance de Metas e Indicadores Presupuestarios, así como el avance sobre la ejecución de las Políticas Presupuestarias de Género, conforme al siguiente detalle:

- Metas e Indicadores hasta marzo 2024 (06/05/2024)
- Metas e Indicadores hasta junio 2024 (01/08/2024)
- Metas e Indicadores hasta septiembre 2024 (31/10/2024)
- Metas e Indicadores hasta diciembre 2024 (27/02/2025)

Ingresos del Organismo

Los ingresos del Ente Regulador provienen de las Tasas de Fiscalización abonadas por las empresas EDESA S.A. y COSAYSA, verificándose durante el año 2024 el cumplimiento de lo dispuesto por la normativa vigente para ambas prestatarias.

EDESA S.A.

Cuadros tarifarios – Servicio de energía eléctrica

Durante el año 2024 se confeccionaron los cuadros tarifarios mensuales del servicio de energía eléctrica, verificando el correcto traslado de los valores de la energía sancionados por la Secretaría de Energía de la Nación para las distintas categorías tarifarias y las actualizaciones del Valor Agregado de Distribución (VAD), conforme al límite establecido en la Ley Provincial N° 8457/24.

Cuadros tarifarios EDESA S.A.

- **Febrero 2024:**
  Resolución ENRESP N° 150/24 (febrero, marzo y abril 2024) – Res. SE N° 204/24 – Actualiza-

ción de costos a enero 2024.

- **Marzo 2024:**
  No se aplicó – Resolución N° 295/24 (congelamiento tarifario por 120 días a febrero 2024).
- **Abril 2024:**
  No se aplicó – Resolución N° 295/24 (congelamiento tarifario por 120 días a febrero 2024).
- **Junio 2024:**
  Resolución ENRESP N° 762/24 – Res. SE N° 90/24 – Solo se aplican los valores de abastecimiento, sin cambios en el VAD.
- **Julio 2024:**
  Resolución ENRESP N° 917/24 – Res. SE N° 92/24 – Incrementos tarifarios de marzo y abril no aplicados (11,84 % y 11,84 %).
- **Agosto 2024:**
  Resolución ENRESP N° 1057/24 – Res. SE N° 192/24 – Costos febrero y marzo 2024.
- **Septiembre 2024:**
  Resolución ENRESP N° 1205/24 – Res. SE N° 234/24 – Costos a abril 2024.
- **Octubre 2024:**
  Resolución ENRESP N° 1426/24 – Res. SE N° 283/24 – Costos a mayo 2024.
- **Noviembre 2024:**
  Resolución ENRESP N° 1591/24 – Res. SE N° 19/24 – Costos a junio 2024.
- **Diciembre 2024:**
  Resolución ENRESP N° 1801/24 – Res. SE N° 19/24 – Sin modificaciones en abastecimiento – Costos a julio 2024.
- **Enero 2025:**
  Resolución ENRESP N° 1845/24 – Res. SE N° 19/24 – Sin modificaciones en abastecimiento – Costos a agosto 2024.

Fondo para Obras de Infraestructura Eléctrica – EDESA S.A.

En el marco del Fondo previsto en el Decreto N° 5450/09, EDESA presenta proyectos, estudios técnicos y obras para su imputación al Fondo. La Gerencia Económica y Administrativa realiza el análisis de la documentación respaldatoria presentada por la Distribuidora, verificando presupuestos, órdenes de compra, facturas, remitos, órdenes de pago, recibos, cheques, transferencias, retenciones impositivas y resúmenes bancarios, a fin de determinar la correcta imputación de los montos solicitados.

Se lleva un cuadro mensual de control, verificando ingresos previstos por facturación y egresos vinculados a las obras.

Plan de Inversiones Obligatorio (PIO)

La Gerencia tiene a su cargo la auditoría económico-contable de las inversiones realizadas por EDESA en el marco del PIO, considerando únicamente los montos reconocidos y aprobados por la Gerencia Eléctrica.

El análisis se realiza sobre una muestra aleatoria de registros contables, por localidad y rubro, excluyendo proyectos rechazados por corresponder a gastos de mantenimiento cubiertos por el VAD.

Durante el cuarto trimestre de 2024 se inició el proceso de análisis del PIO 2023, verificándose gastos en materiales, servicios de terceros, gastos directos y bienes de uso, conforme a la RG AFIP N° 1415/03 y RG AFIP N° 3749/15.

COSAYSA

Revisión Integral de Tarifas – Agua Potable y Saneamiento

El proceso se inició a partir de la nota presentada por COSAYSA, conforme al artículo 62 del Marco Regulatorio (Decreto Provincial N° 3652/10) y a la Resolución ENRESP N° 1056/24, mediante la cual se requirió el detalle de costos mensuales y requerimientos tarifarios.

Las tareas de revisión incluyen:

- Análisis de valores tarifarios, precios y subsidios vigentes
- Determinación de ingresos y costos de explotación e inversiones.
- Análisis de metas, erogaciones de capital y Plan de Expansión
- Evaluación del impacto económico-financiero y necesidad de adecuaciones tarifarias.

La última Revisión Ordinaria finalizó el 25/11/2021 (Resolución ENRESP N° 1970/21). Al haberse vencido el plazo, corresponde iniciar el proceso para el período 2025–2027.

Durante 2024 se firmó un Convenio Marco con la Universidad de Buenos Aires, permitiendo su contratación para el asesoramiento técnico en la Revisión Integral de Tarifas, proceso que concluirá en 2025.

Contabilidad Regulatoria COSAYSA

En el marco del Expediente ENRESP N° 53241/21, se consideran de especial relevancia los Indicadores de Gestión al 31/12/2023, que permiten medir el desempeño de la prestadora y realizar el seguimiento de las decisiones adoptadas por su gerenciamiento.

N° expte	Resolución ENRESP	Localidad	Barrio	Observaciones	Cant. Usuarios 11/24	Cant. Usuarios 12/24	Total (01/24 a 12/24)
61007/24	Resolución ENRESP N° 980/24	Capital	B° Loteo Pueblo	Se aplicará a del 09/24 al 10/24	0	0	-76.523
61077/24	Resolución ENRESP N° 829/24	Apolinario Saravia	Apolinario Saravia	Se aplicará a del 09/24 al 10/24	0	0	-3.544.586
62137/24	Resolución ENRESP N° 1018/24	Capital	Barrio La Loma y Villa Luján	Se aplicará a partir del 10/24 EXPTE DIGITAL	161	-628.984	-2.589.858
– –	–	–	–	–	43.024	42.602	-4.083.8658
Totales mensuales		–	43.024	-559.617.925	42.602	42.602	-4.083.867.518

Reducciones Tarifarias

Escanea el Código y Conocé todas las reducciones tarifarias

Gerencia Calidad y Articulación

Sistema de Gestión de Calidad

El Ente Regulador de los Servicios Públicos se encuentra certificado bajo la Norma IRAM ISO 9001:2015 desde marzo de 2021, manteniendo vigente dicha certificación durante el año 2024. El Sistema de Gestión de la Calidad constituye un eje transversal de la gestión institucional, orientado a la mejora continua de los procesos, a la eficiencia organizacional y a la satisfacción de los usuarios.

En este marco, el Organismo adhirió al Plan de Calidad 2020–2023 de la Dirección General de Calidad de los Servicios de la Provincia de Salta, que contempla veinte (20) ítems de evaluación. Como resultado de esta participación, el Ente Regulador obtuvo mención especial al alcanzar el puntaje máximo de 1.000 puntos, destacándose entre los organismos de la administración pública provincial.

La implementación y consolidación de modelos de gestión de la calidad permiten mejorar de manera constante los resultados institucionales, fortalecer la gestión por objetivos, promover la eficiencia y optimizar los procesos internos, contribuyendo a una prestación de servicios públicos más confiable, transparente y orientada al interés general.

Reseña institucional y evolución del sistema de calidad

El Ente Regulador de los Servicios Públicos fue creado el 12 de diciembre de 1995, mediante el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 55, posteriormente convertido en la Ley Provincial N° 6835, que estableció su creación en el ámbito jurisdiccional de la Provincia de Salta.

Se trata de un organismo autárquico del Gobierno Provincial, con personalidad jurídica propia, patrimonio propio y plena capacidad para actuar conforme a las normas del derecho público y privado, incluyendo la facultad de comparecer en juicio como actor o demandado.

En materia de calidad, el Organismo inició en el año 2008 la implementación de su Sistema de Gestión de la Calidad, certificando por primera vez la Norma ISO 9001:2008. Desde entonces, se llevaron a cabo sucesivas instancias de mantenimiento y recertificación, consolidando una trayectoria sostenida en materia de calidad institucional.

En el año 2020, se decidió migrar el Sistema de Gestión de la Calidad a la Norma ISO 9001:2015, revisando procesos y redefiniendo su alcance. Esta migración culminó con la certificación otorgada por IRAM el 12 de marzo de 2021, certificación que se mantiene vigente a la fecha.

Reconocimientos y Distinciones

En el marco del fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua, el Ente Regulador participó en distintas instancias de evaluación, entre las que se destacan:

Premio Provincial de la Calidad y la Innovación (2018): segundo puesto en la terna de ganadores de la provincia.

Plan Provincial de Calidad (2021): cumplimiento del 100 % de los ítems evaluados, alcanzando el puntaje máximo de 1.000 puntos.

Estos reconocimientos reflejan el compromiso institucional con la calidad, la innovación y la mejora continua en la gestión pública.

Articulación institucional

La Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación cumple un rol estratégico en la coordinación de acciones entre las distintas áreas del Organismo, promoviendo la estandarización de procesos, el cumplimiento de procedimientos y la medición de indicadores de desempeño.

Durante el año 2024, se fortaleció la articulación interna entre Gerencias, Delegaciones y Oficinas del interior, asegurando la aplicación homogénea del Sistema de Gestión de la Calidad en todo el territorio provincial.

Asimismo, se acompañaron instancias de auditoría interna y externa, evaluaciones de procesos y acciones de mejora, consolidando una cultura organizacional orientada a la calidad, la eficiencia y la transparencia.

La calidad como política institucional

La gestión de la calidad constituye una política institucional transversal del Ente Regulador de los Servicios Públicos. Su implementación permite garantizar la trazabilidad de los procesos, optimizar la toma de decisiones, mejorar la atención a los usuarios y fortalecer la confianza de la ciudadanía en el accionar del Organismo.

Durante el año 2024, el Ente reafirmó su compromiso con la calidad como herramienta estratégica para una regulación eficaz, una administración responsable y una prestación de servicios públicos orientada al bienestar de los usuarios y al desarrollo sostenible de la provincia.

Centro de Contacto

Durante el año 2024, el Centro de Contacto del Ente Regulador de los Servicios Públicos cumplió un rol central como canal de comunicación y atención directa a los usuarios, facilitando el acceso a la información, la gestión de consultas y la recepción de reclamos vinculados a los servicios regulados.

El trabajo del área estuvo orientado a brindar una atención clara, accesible y eficiente, acompañando a los usuarios en la comprensión de los servicios públicos, los trámites disponibles y las acciones desarrolladas por el Organismo.

Gestión de la comunicación institucional

A lo largo del año 2024, el área de Prensa y Comunicación, en articulación con el Centro de Contacto, difundió información institucional considerada de interés para los usuarios a través de los canales oficiales del Ente Regulador.

Las publicaciones incluyeron contenidos informativos, educativos e institucionales, destinados a explicar el funcionamiento de los servicios públicos, difundir las tareas que realiza el Ente y brindar herramientas para que los usuarios puedan comprender y gestionar sus consumos.

Publicaciones en redes sociales – Año 2024

Durante el año 2024 se realizaron publicaciones en las siguientes plataformas digitales:

- Facebook: 502 publicaciones
- Instagram: 411 publicaciones
- X (Twitter): 445 publicaciones
- TikTok: 17 publicaciones
- YouTube: 26 publicaciones

Estas acciones permitieron sostener una presencia activa del Ente Regulador en el entorno digital, ampliando los canales de comunicación con los usuarios en toda la provincia.

Contenidos educativos

Del total de publicaciones realizadas durante el año, 5 publicaciones tuvieron un enfoque específicamente educativo, brindando información vinculada al cuidado del consumo de agua y energía, así como a la interpretación de las facturas de los servicios públicos.

Este tipo de contenidos resulta clave para promover un uso responsable de los servicios y para que los usuarios puedan comprender los componentes de su facturación, evitando incrementos abruptos en los consumos.

Difusión sobre el Registro de Acceso a Subsidios de la Energía (RASE)

Durante el tercer trimestre de 2024, el Centro de Contacto impulsó una estrategia de comunicación específica sobre el Registro de Acceso a Subsidios de la Energía (RASE), con el objetivo de informar a los usuarios sobre los procedimientos de inscripción y la importancia de mantener el beneficio otorgado por el Gobierno Nacional.

En este período se realizaron aproximadamente 13 publicaciones vinculadas a esta temática, algunas de las cuales fueron promocionadas para ampliar su alcance. El impacto total de estas publicaciones alcanzó a 22.737 personas.

Centro de Contacto como canal de atención

El Centro de Contacto se consolidó durante 2024 como un canal fundamental de atención, complementando la atención presencial y territorial. A través de las plataformas

digitales y redes sociales, se brindaron respuestas a consultas, se canalizaron reclamos y se acompañó a los usuarios en la gestión de trámites vinculados a los servicios regulados.

La utilización de estos canales permitió mejorar el acceso a la información, optimizar los tiempos de respuesta y fortalecer el vínculo entre el Ente Regulador y los usuarios.

2024

El año 2024 representó para el Ente Regulador de los Servicios Públicos un período de consolidación institucional y de profundización de las políticas orientadas a garantizar servicios públicos de calidad, con una gestión responsable, transparente y centrada en los usuarios. En un contexto dinámico y desafiante, el Organismo sostuvo y fortaleció su rol como autoridad de control, regulación y defensa de los derechos de la ciudadanía.

A lo largo del ejercicio, el Ente desarrolló acciones en todo el territorio provincial, reforzando su presencia institucional, optimizando los mecanismos de atención y acompañamiento a los usuarios, y profundizando los procesos de fiscalización y control de las empresas prestadoras. El trabajo articulado entre las distintas áreas, delegaciones y oficinas permitió dar respuestas oportunas, fortalecer la cercanía con la comunidad y garantizar una gestión integrada.

La consolidación del Sistema de Gestión de la Calidad, la incorporación de herramientas tecnológicas, el fortalecimiento de los canales de atención y comunicación, y el impulso de acciones de formación y educación para los usuarios constituyen pilares fundamentales de una gestión orientada a la mejora continua. Estos avances reflejan una visión institucional que entiende a la regulación como un proceso dinámico, al servicio del interés público y del desarrollo sostenible de la provincia.

La presente Memoria Anual da cuenta del trabajo realizado durante 2024, pero también expresa una proyección hacia el futuro. El Ente Regulador asume el desafío de continuar modernizando sus procesos, fortaleciendo la transparencia y profundizando la cercanía con los usuarios, reafirmando su compromiso con una gestión eficiente, accesible y orientada a resultados.

Con la convicción de que los servicios públicos son un componente esencial para el bienestar de la población y el desarrollo social, el Ente Regulador de los Servicios Públicos renueva su compromiso de seguir trabajando con responsabilidad, profesionalismo y vocación pública, acompañando a los usuarios y fortaleciendo el rol del Estado en la protección del interés general.