MEMORIA ANUAL 2025

Regulación técnica para la defensa de los derechos de los usuarios

Resumen ejecutivo

20-
-25

20-
-26

PROYECTOS DE TRABAJO 2026

Proyecciones y acciones para el año 2026: Iniciativas que mejorarán la calidad de vida de los salteños

- **Puesta en funcionamiento del Laboratorio de Agua y Efluentes**, que permitirá realizar controles rápidos, precisos y en la provincia, garantizando mayor seguridad sanitaria para toda la población.
- **Ampliación de la Ruta del ENTE**, incorporando nuevas localidades y articulando acciones con municipios para asegurar una atención más cercana y accesible.
- **Evolución del sistema VicENTE**, con integración total a los sistemas internos del ENTE y de las prestadoras Edesa y Cosaysa, acelerando los tiempos de respuesta, ofreciendo un servicio digital moderno, eficiente y permitiendo que los usuarios inicien y gestionen sus reclamos de manera completamente virtual.
- **Continuidad del monitoreo ambiental de la subcuenca Arias–Arenales**, protegiendo el recurso hídrico y fortaleciendo políticas públicas de saneamiento.
- **Profundización del control de la calidad y producto del servicio eléctrico**, mediante más auditorías, mediciones en territorio y supervisión del funcionamiento de equipos e instalaciones críticas.
- **Descentralización operativa de la Gerencia Eléctrica**, con mayor autonomía y capacitación técnica en las delegaciones, mejorando los tiempos de respuesta en el interior provincial.
- **Descentralización operativa de la Gerencia Eléctrica**, con mayor autonomía y capacitación técnica en las delegaciones, mejorando los tiempos de respuesta en el interior provincial.
- **Implementación de una web PuEnte de autogestión 100% digital** para los usuarios.
- **Implementación de nuevas herramientas tecnológicas de fiscalización**, permitiendo auditorías más ágiles, remotas y con estándares modernos.
- **Fortalecimiento de la supervisión de sistemas de generación aislada**, asegurando que las familias rurales reciban un servicio confiable y con seguimiento permanente.
- **Ampliación del relevamiento de necesidades en zonas rurales**, para atender casos críticos y diseñar soluciones energéticas y sanitarias adaptadas al territorio.
- **Participación en operativos provinciales y municipales**, acercando el ENTE a barrios, parajes y comunidades, garantizando presencia activa donde más se necesita.
- **Profundización de las auditorías económico-técnicas**, cuidando que cada peso destinado a tarifas, subsidios u obras se utilica con transparencia y en beneficio de los usuarios.

20--25

Regular es proteger derechos.

El ejercicio 2025 se desarrolló en un escenario particularmente exigente para los servicios públicos esenciales en la Provincia de Salta. Restricciones macroeconómicas, procesos de recomposición tarifaria y eventos climáticos de creciente severidad pusieron a prueba la capacidad de respuesta del Estado. Frente a este contexto, el Ente Regulador de los Servicios Públicos reafirmó con firmeza su rol constitucional y legal como autoridad técnica independiente, orientando su accionar a un objetivo indeclinable: proteger de manera efectiva los derechos de los usuarios y resguardar el interés público.

La presente Memoria Anual constituye un acto de rendición de cuentas sustantiva, que excede la mera exposición de resultados. Es la expresión concreta de un modelo de regulación pública basado en la transparencia, la responsabilidad institucional y la buena gobernanza, principios que legitiman la función regulatoria y fortalecen la confianza ciudadana en el Estado.

Durante 2025, el ENRESP consolidó una regulación activa, técnica y con fuerte impronta social, entendiendo que regular servicios públicos no es solo administrar normas, sino intervenir para corregir asimetrías, prevenir abusos y garantizar que los derechos reconocidos se materialicen en la vida cotidiana de las personas. En ese marco, la defensa del usuario ocupó un lugar central como eje ordenador de todas las decisiones adoptadas.

Dos hitos estructurales sintetizan con claridad esta concepción del rol regulador. Por un lado, el inicio de la construcción del Laboratorio Provincial de Control de Agua y Efluentes, una obra histórica para la Provincia, que fortalecerá de manera decisiva la capacidad de fiscalización del Estado. Contar con un laboratorio propio permitirá realizar controles técnicos directos, oportunos y confiables sobre la calidad del agua y los efluentes cloacales, protegiendo la salud pública, el ambiente y los derechos de miles de familias salteñas. Esta inversión estratégica reafirma el principio de que el acceso al agua segura no es un privilegio, sino un derecho humano esencial que el Estado debe garantizar y controlar.

Por otro lado, la implementación de VicENTE, el Asistente Virtual Inteligente del ENRESP, marcó un punto de inflexión en la relación entre el Ente y los usuarios. Esta herramienta de atención digital, disponible las 24 horas, amplió y democratizó el acceso a la información, facilitó la orientación sobre derechos, trámites, reclamos, subsidios y tarifas, y fortaleció la trazabilidad de las consultas. VicENTE no reemplaza la atención presencial: la complementa y la potencia, consolidando un Estado cercano, moderno y accesible, que acompaña al usuario allí donde se encuentre.

En apoyo al proceso regulatorio y a la toma de decisiones basadas en evidencia, el ENRESP incorporó como insumo técnico el estudio elaborado por la Universidad de Buenos Aires (UBA) y el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET), bajo la dirección del Lic. Alejandro Einstoss. Este trabajo, desarrollado mediante herramientas de análisis y visualización de datos, aporta información empírica relevante sobre el comportamiento de variables estratégicas del sistema de servicios públicos, fortaleciendo el sustento técnico de las políticas regulatorias y consolidando un modelo de regulación apoyado en evidencia científica y rigor metodológico.

Estos avances se integran a un conjunto de acciones de alto impacto social y regulatorio que reflejan con claridad el perfil protector del Ente. Durante 2025, el ENRESP acompañó a más de ciento treinta mil familias en el régimen de tarifa social energética, gestionó y tramitó decenas de miles de subsidios por carencia

socioeconómica en energía, agua y saneamiento, y otorgó beneficios específicos –como el bono invernal– destinados a jubilados, pensionados y sectores en situación de vulnerabilidad. Cada una de estas acciones tuvo como finalidad mitigar el impacto de los aumentos tarifarios y garantizar el acceso efectivo a servicios públicos esenciales.

En paralelo, durante 2025 se profundizó el proceso de modernización institucional mediante el fortalecimiento y mejora continua del sistema de administración y gestión digital de expedientes (SAG) iniciado en octubre de 2024, consolidando un modelo de tramitación más ágil, trazable y transparente. La digitalización integral de los procedimientos administrativos permitió reducir tiempos de respuesta, mejorar el seguimiento de actuaciones regulatorias, optimizar la articulación entre áreas técnicas y jurídicas, y garantizar mayor previsibilidad en la toma de decisiones. Este avance tecnológico no constituye un fin en sí mismo, sino una herramienta estratégica al servicio del ciudadano: una gestión pública más eficiente, accesible y controlable, que refuerza la rendición de cuentas, disminuye la discrecionalidad y fortalece la confianza de los usuarios en el accionar del Ente Regulador.

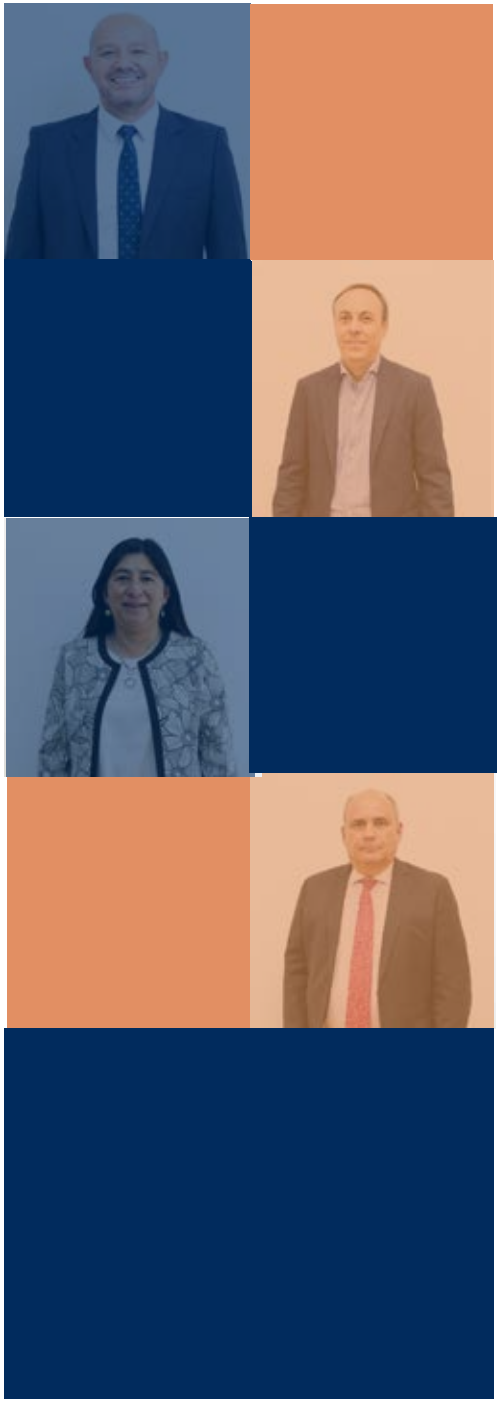
Asimismo, se fortaleció el control de la calidad del servicio eléctrico, con auditorías técnicas permanentes, aplicación de penalizaciones efectivas y devolución directa a los usuarios por mala calidad del servicio, reafirmando que el incumplimiento de las prestadoras tiene consecuencias concretas en favor de quienes resultan afectados. La fiscalización ambiental, el monitoreo de cuencas hídricas, la asistencia a personas electrodependientes, la presencia territorial a través de la “Ruta del Ente” y la modernización de los sistemas de reclamos completan un enfoque regulatorio integral, centrado en la defensa del usuario como sujeto de derecho.

La calidad institucional y la transparencia fueron, a su vez, pilares irrenunciables de la gestión. El control interno y externo de los actos administrativos, la mejora continua de los procesos, la auditoría económica y tarifaria, y la publicación de información relevante para la ciudadanía consolidan un Ente previsible, confiable y técnicamente sólido. La rendición de cuentas que se materializa en esta Memoria responde a una convicción profunda: la regulación debe ser comprensible, verificable y abierta al control social.

Asimismo, el ENRESP fortaleció durante 2025 los espacios de participación ciudadana, promoviendo la continuidad del Consejo de Usuarios y la realización de Audiencias Públicas como ámbitos abiertos, transparentes y continuos de diálogo entre el Estado, los usuarios y las empresas prestadoras. Estos mecanismos de participación no solo garantizan el derecho a ser oído, sino que enriquecen la toma de decisiones regulatorias, fortalecen la legitimidad institucional y consolidan una regulación más democrática, cercana y orientada al interés general, en la que la voz de los usuarios constituye un insumo central de la función regulatoria.

Mirando hacia adelante, el ENRESP asume el desafío de profundizar este camino. La puesta en funcionamiento del Laboratorio de Agua y Efluentes, la evolución del sistema VicENTE, la ampliación de la presencia territorial y la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas permitirán consolidar un modelo de regulación pública que combine rigor técnico, sensibilidad social y defensa activa de los derechos de los usuarios.

Esta Memoria Anual es, en definitiva, el reflejo de un compromiso institucional claro: regular es proteger, y proteger derechos es fortalecer el Estado de Derecho y el bienestar general de la comunidad.



2025 El Ente Hoy

Rol Institucional

El Ente Regulador de los Servicios Públicos es el organismo autárquico de la Provincia de Salta responsable de regular, controlar y fiscalizar la prestación de los servicios públicos bajo su jurisdicción, actuando con independencia técnica y conforme al marco normativo vigente.

Su función principal consiste en garantizar que los servicios públicos se presten en condiciones de calidad, continuidad, seguridad y equidad, resguardando el interés público y asegurando la protección de los derechos de los usuarios. La actuación del Ente se orienta a corregir desvíos, prevenir incumplimientos y promover condiciones regulatorias que contribuyan a la sostenibilidad de los sistemas de prestación.

Regulación y defensa del usuario

La regulación ejercida por el Ente Regulador se concibe como una herramienta fundamental para equilibrar los derechos de los usuarios con las obligaciones de las empresas prestadoras. En este sentido, cada decisión regulatoria se funda en criterios técnicos, normativos y de razonabilidad, priorizando el acceso a servicios públicos esenciales en condiciones justas.

El usuario ocupa un lugar central en la acción regulatoria. La recepción y análisis de reclamos, consultas y presentaciones constituye un insumo relevante para la identificación de problemáticas en la prestación de los servicios y para la orientación de acciones de control, fiscalización y sanción cuando corresponde.

Marco Normativo

La actuación del Ente Regulador se rige por la Ley Provincial N° 6835, sus decretos reglamentarios y las normas complementarias aplicables a cada servicio regulado. En el ejercicio de sus competencias, el Organismo dicta resoluciones de alcance general y particular, interviene en procedimientos administrativos y ejerce potestades regulatorias, sancionatorias y tarifarias conforme a la normativa vigente.

Este marco normativo otorga previsibilidad a la acción regulatoria, limita la discrecionalidad y fortalece la transparencia en la toma de decisiones.

Organización y capacidad Institucional

Para el cumplimiento de sus funciones, el Ente Regulador cuenta con una estructura organizativa integrada por áreas técnicas, jurídicas, económicas, de atención a usuarios, calidad y delegaciones territoriales, que actúan de manera articulada bajo criterios de gestión por procesos.

La organización institucional permite abordar de manera integral los distintos aspectos de la regulación, asegurando coherencia en las decisiones, trazabilidad de los procedimientos y presencia efectiva en todo el territorio provincial.

Contexto 2025

En un escenario caracterizado por tensiones económicas, procesos de adecuación tarifaria y eventos climáticos que impactan en la prestación de los servicios públicos, el rol del Ente Regulador adquiere especial relevancia. La regulación técnica y la presencia activa del Estado resultan condiciones necesarias para garantizar la continuidad de los servicios y la protección de los derechos de los usuarios.

Regular es garantizar derechos, equilibrando obligaciones y protegiendo el interés público

Ejes Estratégicos 2025

Durante el ejercicio 2025, la acción del Ente Regulador de los Servicios Públicos se estructuró en torno a un conjunto de ejes estratégicos que orientaron las decisiones regulatorias, los mecanismos de control y las políticas institucionales, en un contexto complejo para la prestación de los servicios públicos.

Estos ejes constituyen el marco conceptual desde el cual se desarrollan las acciones que se describen en la presente Memoria, permitiendo una lectura integrada del rol regulador del Organismo y de su impacto en la protección de los derechos de los usuarios.

Regulación técnica y autoridad institucional

El Ente Regulador reafirmó durante 2025 su rol como autoridad reguladora técnica, ejerciendo sus competencias con independencia de criterio, previsibilidad normativa y fundamento técnico.

Las decisiones adoptadas se orientaron a verificar el cumplimiento de las obligaciones de las empresas prestadoras, corregir desvíos en la prestación de los servicios y garantizar condiciones de equidad para los usuarios, fortaleciendo la autoridad institucional del Organismo y la confianza en la regulación.

Defensa de los derechos de los usuarios

La protección de los derechos de los usuarios constituyó un eje central de la gestión. El Ente Regulador concibió al usuario como sujeto de derecho y al reclamo como una herramienta clave de la función regulatoria, permitiendo identificar problemáticas estructurales y orientar acciones de control y fiscalización.

Las políticas de atención, acompañamiento y resolución de reclamos se articularon con las áreas técnicas y regulatorias, fortaleciendo una visión integral de la regulación centrada en el interés público.

Presencia Territorial y Estado Presente

La presencia territorial del Ente Regulador fue entendida como una condición necesaria para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de los usuarios en toda la provincia. A través de sus delegaciones y oficinas, el Organismo sostuvo una intervención activa que permitió atender particularidades locales, relevar problemáticas específicas y orientar acciones regulatorias acordes a cada región.

Este enfoque reafirma el rol del Estado como garante de derechos y como actor clave en la regulación de los servicios públicos.

Control y fiscalización de los servicios públicos

La presencia territorial del Ente Regulador fue entendida como una condición necesaria para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de los usuarios en toda la provincia. A través de sus delegaciones y oficinas, el Organismo sostuvo una intervención activa que permitió atender particularidades locales, relevar problemáticas específicas y orientar acciones regulatorias acordes a cada región.

Este enfoque reafirma el rol del Estado como garante de derechos y como actor clave en la regulación de los servicios públicos.

Calidad institucional y mejora continua

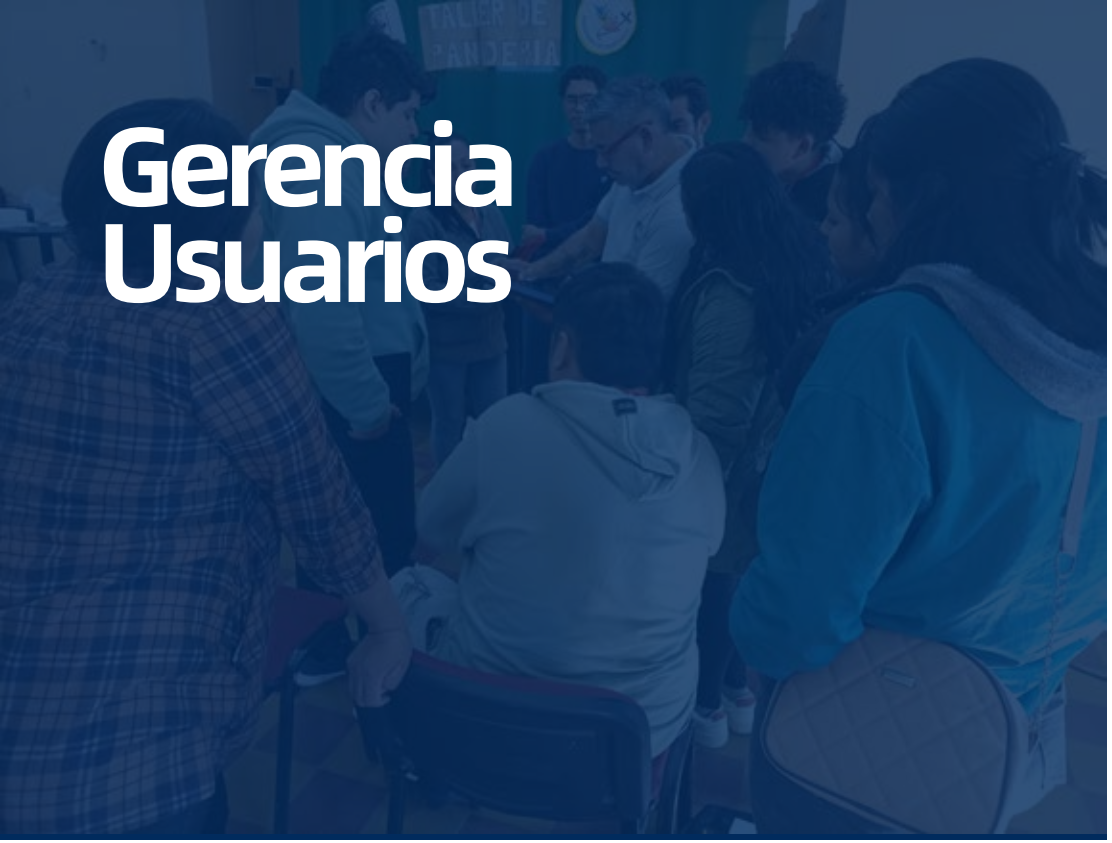
La calidad institucional constituyó un pilar estratégico de la gestión. La consolidación del Sistema de Gestión de la Calidad permitió fortalecer la trazabilidad de los procesos, reducir la discrecionalidad en la toma de decisiones y mejorar la previsibilidad de la acción regulatoria.

La mejora continua fue entendida como una herramienta para fortalecer la capacidad regulatoria del Organismo y garantizar decisiones coherentes, transparentes y técnicamente fundadas.

Innovación, gestión y proyección futura

El Ente Regulador impulsó durante 2025 acciones orientadas a la modernización de la gestión, la optimización de los procesos internos y la mejora de los canales de atención y comunicación con los usuarios.

Estas acciones se enmarcan en una visión de largo plazo, orientada a consolidar un Ente Regulador moderno, eficiente y preparado para afrontar los desafíos presentes y futuros de los servicios públicos provinciales.



Gerencia Usuarios

Rol de la Gerencia de Usuarios

Durante el período comprendido entre enero y noviembre de 2025, la Gerencia de Usuarios del Ente Regulador de los Servicios Públicos desarrolló acciones orientadas a la atención, orientación y defensa de los derechos de los usuarios de los servicios públicos regulados, articulando la gestión de reclamos con la función regulatoria del Organismo.

El Ente concibe al usuario como sujeto de derecho y al reclamo como un insumo central para la identificación de desvíos en la prestación de los servicios, la detección de problemáticas recurrentes y la orientación de acciones regulatorias.

Subsidios y Exenciones

Durante el período enero–octubre de 2025 se otorgaron 14.220 subsidios por carencia e indigencia, sobre un total de 15.224 postulaciones, de los cuales:

- **2.039 correspondieron a subsidios con cobertura del 100 %**
- **12.181 correspondieron a subsidios con cobertura del 60 %**

En cuanto a los servicios alcanzados:

- **El 77 % de los usuarios subsidiados cuenta con ambos servicios**
- **El 22 % cuenta únicamente con el servicio eléctrico**
- **El 1 % cuenta únicamente con el servicio sanitario**

Distribución Territorial de los subsidios

Se postularon y otorgaron subsidios a familias de 122 localidades de la provincia. A continuación, se detallan las principales localidades:

Distribución Territorial de Subsidios

Localidad	Postulaciones	Otorgados
Capital	4.299	4.077
Rosario de la Frontera	783	764
General Güemes	749	713
Metán	744	696
Tartagal	721	669
Cerrillos	614	588
Aguaray	528	469
San Ramón de la Nueva Orán	437	414
Rosario de Lerma	403	342
Embarcación	384	364
Las Lajitas	384	258
Atocha	261	258
Joaquín V. González	255	230
Cafayate	254	240
La Merced	252	245
Campo Santo	240	223
General Mosconi	236	219
El Galpón	176	156
Apolinario Saravia	164	141
Colonia Santa Rosa	147	146
Hipólito Yrigoyen	141	125
Salvador Mazza	130	118
El Bordo	128	112
Iruya	123	122
San Antonio de los Cobres	114	105
Otras localidades	2.658	2.326

Durante 2025, por decisión del Directorio, se aprobaron exenciones a:

- **8 clubes**
- **132 entidades de bien público, correspondientes a:**
  - **10 albergues**
  - **20 centros de jubilados**
  - **6 entidades culturales**
  - **12 centros vecinales**
  - **7 educativas**
  - **12 de salud**
  - **20 entidades diversas**
  - **41 comedores y/o merenderos**

Estas entidades pertenecen a 23 localidades distintas.

Asimismo, mediante Resolución ENRESP Nº 1281/25, se aprobó la renovación de la exención del pago de los servicios de luz y agua a 32 cuarteles de Bomberos Voluntarios, correspondientes a 28 localidades.

Call Center y canales de atención

El objetivo del área de Call Center es brindar una atención personalizada y eficaz a las consultas y reclamos de los usuarios de Co.S.A.ySa. y EDESA, así como asesoramiento sobre subsidios.

La atención se basa en la escucha activa, la contención y el uso de un lenguaje claro, conciso y respetuoso, proyectando al Ente como un organismo accesible e innovador. El área cuenta con 8 instructivos vigentes, que describen los procedimientos para:

- **consultas,**
- **reclamos por WhatsApp, correo electrónico y página web,**
- **seguimiento de casos,**
- **incidencias,**
- **contingencias,**
- **y escucha de llamadas.**

Consultas y reclamos ingresados – Año 2025

Durante el año se observó una estabilidad general en la cantidad de consultas y reclamos, con valores promedio entre 800 y 1.000, registrándose un incremento a mitad de año y un posterior retorno a los valores habituales.

Consultas y reclamos ingresados – Año 2025

Mes	Cantidad
Enero	851
Febrero	1,066
Marzo	905
Abril	727
Mayo	759
Junio	1,330
Julio	1,101
Agosto	999
Septiembre	907
Octubre	981
Noviembre	1,066
Total	10.692

Evolución Mensual de Consultas y Reclamos – Año 2025

Reclamos por canal de ingreso

El gráfico evidencia una consistencia en los reclamos recibidos por la línea 0800, así como por WhatsApp, que se consolida como el segundo canal principal.

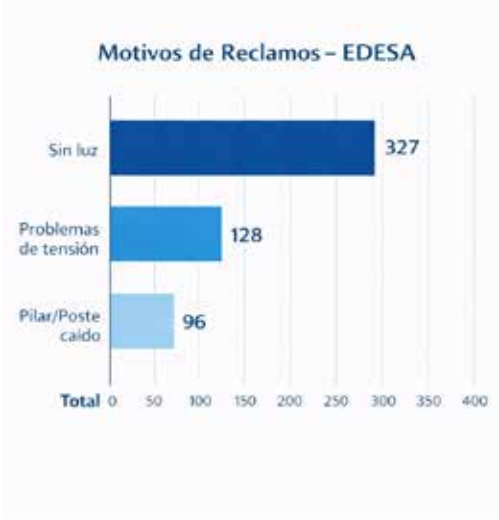
Reclamos por localidad

Durante el período 01/01/2025 – 31/11/2025, se registraron 3.314 reclamos, concentrándose principalmente en:

- **Salta Capital**
- **San Ramón de la Nueva Orán**
- **Rosario de la Frontera**
- **Tartagal**

EDESA S.A.
Durante el período 01/01/2025 – 30/11/2025, se registraron 709 reclamos, concentrándose principalmente en:

- **Salta Capital**
- **San Ramón de la Nueva Orán**
- **Tartagal**
- **General Mosconi**
- **Rosario de la Frontera**



Motivo	Total
Pérdidas de agua	347
Medidor roto	187
Falta de agua	112
Efluentes cloacales	105
Total	751

Motivo	Total
Sin luz	327
Problemas de tensión	128
Pilar/Poste caído	96
Total	551

El gráfico evidencia una consistencia en los reclamos recibidos por la línea 0800, así como por WhatsApp, que se consolida como el segundo canal principal.

La información relevada por la Gerencia de Usuarios durante el ejercicio 2025 constituyó un insumo clave para la función regulatoria del Ente Regulador, permitiendo identificar problemáticas estructurales, orientar acciones de control y fortalecer la protección de los derechos de los usuarios en todo el territorio provincial.

El control periódico de los medidores instalados se realiza por lote y de acuerdo a un cronograma elaborado por el INTI.

Estos ensayos permiten verificar el correcto funcionamiento de los dispositivos de medición utilizados en la prestación del servicio de agua potable.

Reclamos ingresados y verificación técnica

Durante 2025 se registraron reclamos ingresados a CoSAySa, los cuales fueron gestionados en el marco de las funciones del Ente Regulador.

El Área de Gestión Técnica de Reclamos de la GAPyS tiene a su cargo la gestión y verificación in situ de los reclamos correspondientes al área de Gran Salta, que comprende Capital, Valle de Lerma y Valle de Siancas, permitiendo constatar las condiciones reales del servicio.

Control de medidores

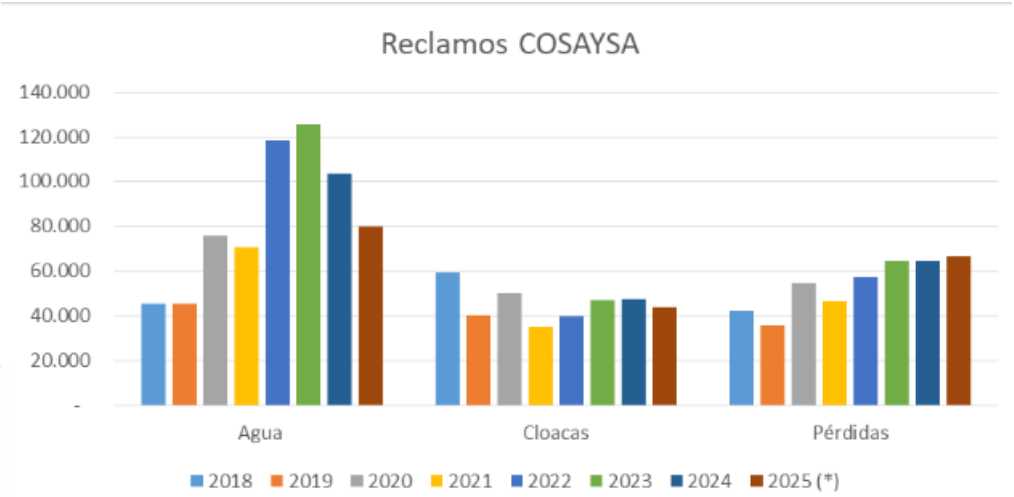
El control periódico de los medidores instalados se realiza por lote y de acuerdo a un cronograma elaborado por el INTI.

Estos ensayos permiten verificar el correcto funcionamiento de los dispositivos de medición utilizados en la prestación del servicio de agua potable.

Incidencias estructurales y estado del servicio

El análisis de la evolución de incidencias estructurales por localidad y cantidad de usuarios afectados permitió evaluar el estado del servicio de agua potable.

Teniendo en cuenta que la cantidad total de usuarios de CoSAySa asciende a 336.620, se concluye que el 16% de los usuarios del padrón cuenta con un servicio de agua deficiente.



Efluentes cloacales

En materia de saneamiento, la cobertura del servicio de cloacas de Aguas del Norte alcanza actualmente a 30 de las 92 localidades que administra la empresa prestadora.

Gerencia Agua Potable y Saneamiento

El presente apartado recoge los resultados más relevantes correspondientes al año 2025 (período enero–octubre) de la labor desarrollada por la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento del Ente Regulador de los Servicios Públicos.

A través de este informe se presenta un resumen detallado de las actividades y logros alcanzados en áreas consideradas clave para la función regulatoria, tales como el monitoreo de la calidad del agua mediante muestreos y análisis de laboratorio, el tratamiento y resolución de los reclamos de los usuarios, los ensayos de medidores y la aplicación de sanciones a la prestadora.

El objetivo es ofrecer una visión integral de la gestión regulatoria y de las acciones emprendidas en favor de los usuarios, con el fin de asegurar que el servicio de agua potable y saneamiento en la Provincia de Salta cumpla con los estándares de calidad y confianza requeridos.

Controles básicos del servicio

Durante el período analizado, 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 técnicos establecidos y a identificar desvíos que pudieran afectar la calidad y continuidad del servicio.

Monitoreo de la calidad del agua

La Gerencia realizó muestreos de calidad del agua, efectuando controles periódicos y análisis de laboratorio que permitieron evaluar distintos parámetros técnicos del servicio.

Reclamos ingresados a CoSAySa

Durante el período analizado se registraron reclamos vinculados a la prestación del servicio de agua potable y saneamiento, los cuales fueron gestionados conforme a los procedimientos vigentes.

Motivo	Total
Pérdidas de agua	3,776
Medidor roto	1,756
Falta de agua	1,188
Total	6,720

Reclamos verificados in situ

El Área de Gestión Técnica de Reclamos de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento gestiona y verifica los reclamos correspondientes al Gran Salta, comprendiendo Capital, Valle de Lerma y Valle de Siancas. Estas verificaciones permiten constatar las condiciones reales del servicio y constituyen un insumo técnico relevante para la adopción de medidas regulatorias.

Laboratorio de Aguas y Efluentes Cloacales – ENRESP

Durante 2025 se inició la construcción del nuevo Laboratorio de Aguas y Efluentes Cloacales del Ente Regulador, cuya obra comenzó el 10 de septiembre de 2025, con un plazo de ejecución de 180 días corridos y una fecha estimada de finalización el 28 de febrero de 2026.

Al 7 de noviembre de 2025, el avance físico de la obra alcanzaba aproximadamente el 35%.

Este proyecto permitirá contar con un laboratorio propio, con movilidad y personal dedicado exclusivamente al muestreo, posibilitando un seguimiento continuo y riguroso de la calidad del agua en toda la provincia. Asimismo, permitirá intensificar el control de efluentes cloacales, reforzar el monitoreo del río Arenales y, a futuro, brindar servicios analíticos a terceros.

Gerencia Eléctrica

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 N° 6.583, 6.810, 6.819, sus modificatorias y complementarias, se acuerda celebrar los contratos de concesión con las empresas EDESA y ESED.

MERCADO CONCENTRADO

Calidad de Producto y servicio Técnico

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 53 (Agosto/2024 – Enero/2025) y 54 (Febrero/2025 – Julio/2025).

Penalización por Servicio Técnico

Este es el aspecto más conocido y se mide a través de indicadores que cuantifican la frecuencia y duración de los cortes semestralmente.

- **• Frecuencia de las interrupciones: Son las veces se interrumpe el servicio a un usuario.**
- **Duración de las interrupciones: Es el tiempo total que permanece un usuario sin suministro.**

Semestre 53 (Agosto 2024 – Enero 2025)

Durante el período se registraron un total de 9.817 incidencias, de las cuales 7.418 resultaron penalizadas.

Incidencia B.T.: 7.311 totales - 6.228 penalizadas (83,96%)

Incidencia M.T.: 2.506 totales - 1.190 penalizadas (16,04%)

El valor total de la penalización a aplicar por Calidad de Servicio Técnico en el Semestre 53 asciende a:
$ 2.955.918.755,80
$ 14.498.154,88 correspondientes a Penalización Adicional

Total Semestre 53:
$2.970.416.910,68

Semestre 54 (Febrero 2025 – Julio 2025)

Durante este período se registraron un total de 8.266 incidencias, de las cuales 7.361 resultaron penalizadas.

Detalle por tipo de incidencia:

Incidencia B.T.: 6.490 totales – 6.301

penalizadas (85,60%)
Incidencia M.T.: 1.776 totales – 1.060 penalizadas (14,40%)

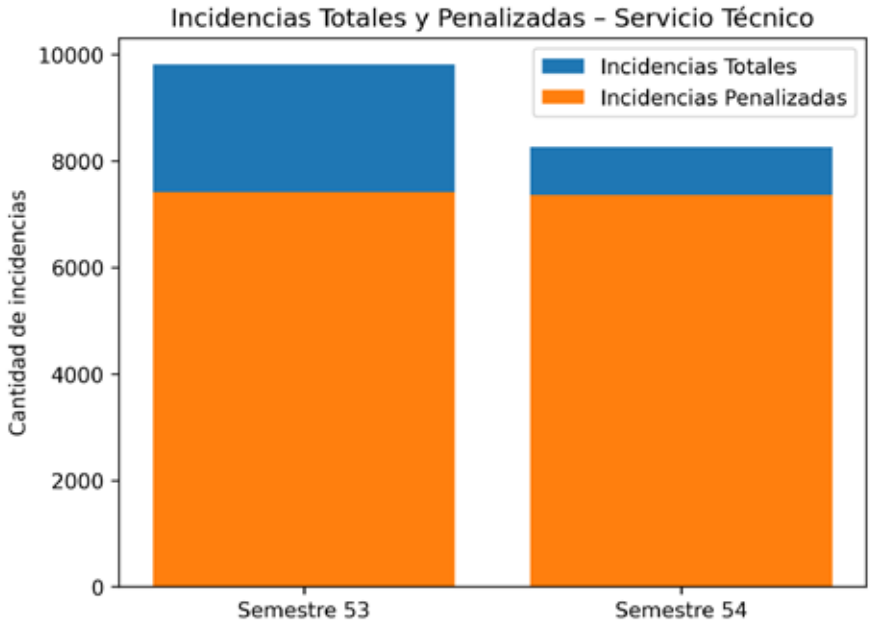
El valor total de la penalización a aplicar por Calidad de Servicio Técnico en el Semestre 54 asciende a:

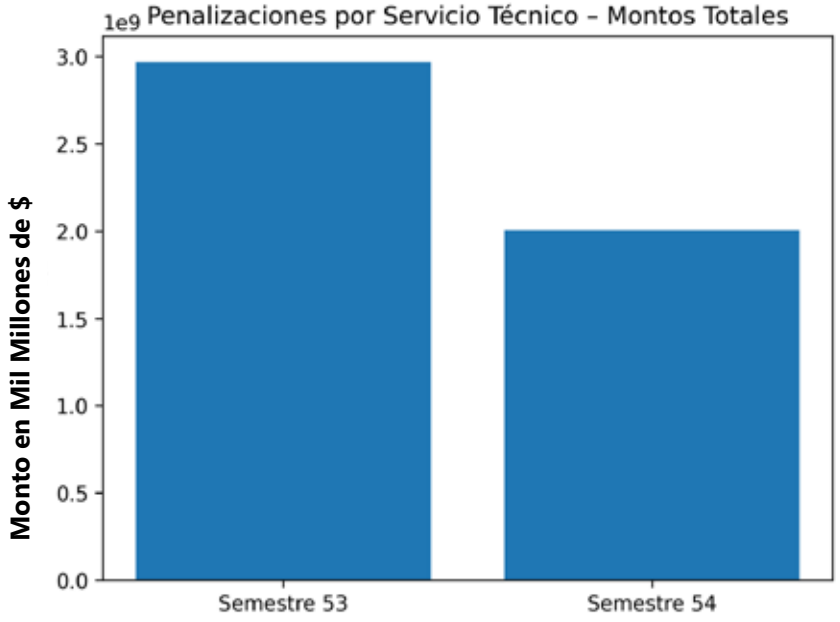
$ 1.992.253.043,84
$ 13.833.900,83 correspondientes a Penalización Adicional

Total Semestre 54: $ 2.006.086.944,67

Penalizaciones por Producto Técnico

- Consiste en el control del voltaje que reciben los usuarios, el cual se debe mantener dentro del rango operativo y de tolerancia especificado en el Contrato de Concesión (±7 % de 220/380).
- **Semestre 53:**
  El valor calculado por esta Gerencia a aplicar por Calidad de Producto Técnico es de $315.835.900,71.
- **Semestre 54:**
  El valor calculado por esta Gerencia a aplicar por Calidad de Producto Técnico es de $429.506.091,81.



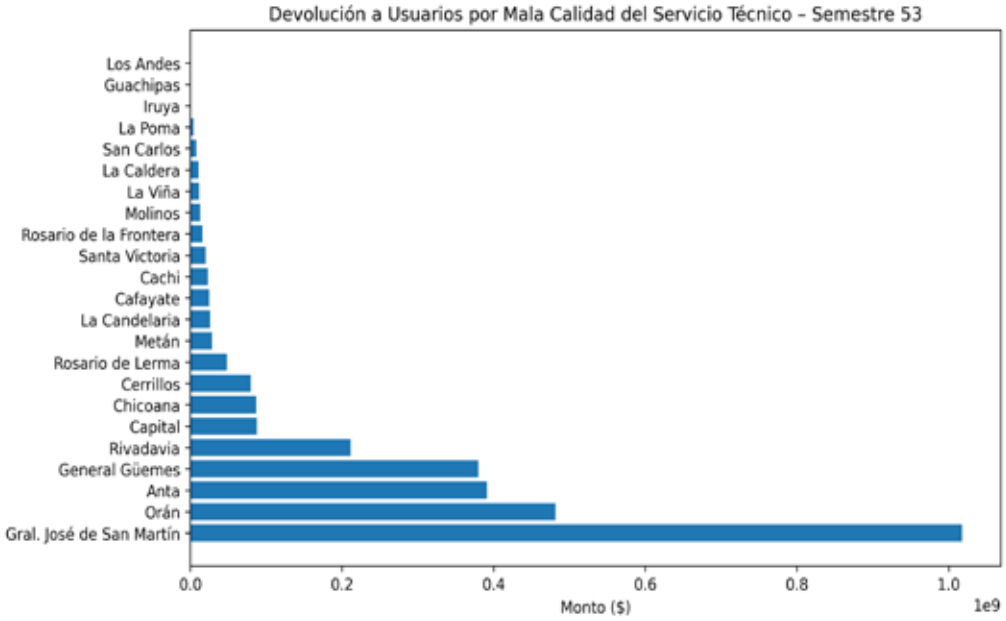


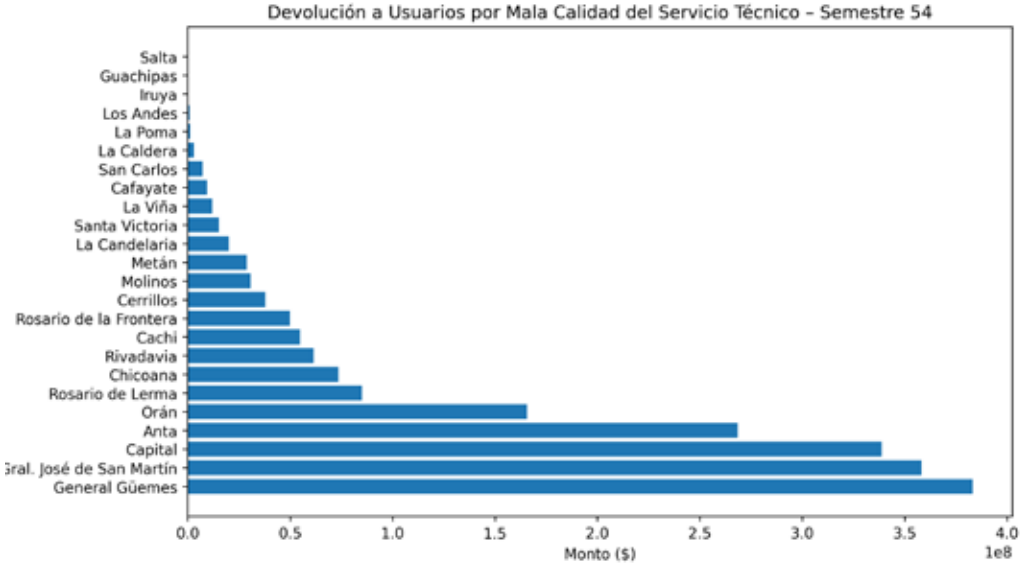
El monto de penalizaciones alcanzado durante el semestre 53 fue de Tres mil millones de pesos

Devolución a los Usuarios por Mala Calidad del Servicio Técnico EDESA

Mediante Resolución 1872/2024 se definió que las penalizaciones aplicadas a la empresa EDESA en carácter de calidad de servicio técnico se devuelvan a los usuarios de forma semestral. A tal efecto, la empresa EDESA S.A. aplicará un crédito en la factura de los usuarios afectados equivalente a la duración y frecuencia de las fallas del servicio que hayan resultado penalizables.

Estas devoluciones son semestrales, valorizadas considerando la normativa regulatoria y acreditadas dentro de los 90 (noventa) días de resueltas las penalizaciones por este Organismo.





Constraste de Medidores

Otra de las gestiones que iniciaron en un período anterior y se continuaron durante el año 2025 tiene que ver con las auditorías de los contrastes de medidores. Se planteó un nuevo objetivo de 250 auditorías de contrastes mensuales, de manera de proyectar a futuro con indicadores sólidos.

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

Cortes Programados auditados – Enero a Noviembre 2025

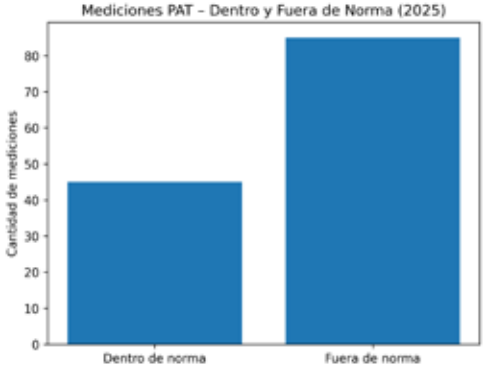
Se auditó un total de 136 cortes programados, de los cuales 17 resultaron penalizados.

El distrito de Salta presenta la mayor cantidad de cortes auditados y el mayor número de penalizaciones.

La delegación de Tartagal presenta la menor cantidad de cortes auditados, sin penalizaciones registradas, destacándose un incremento respecto de 2024.

Informe – Mediciones de PAT y Auditoría de CT – 2025

El total de mediciones de PAT auditadas en 2025 fue de 130, de las cuales 85 se encontraron fuera de norma.

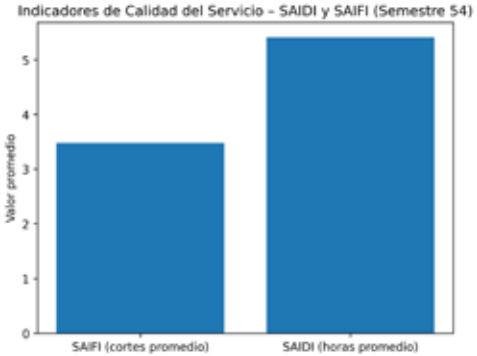


Obras MUCCAP

Escanea el Código QR para leer el documento completo sobre emergencia económica, UNIREN, Decreto 5450/09, Fondo para Obras y detalle de comunidades beneficiadas

SAIDI – SAIFI

En el semestre 54, los usuarios de la provincia han tenido "en promedio" 3,48 cortes de energía atribuibles a EDESA y 5,41 horas de cortes de energía atribuibles a EDESA.



ACCIONES REGULATORIAS

PAS

Durante el año 2025 se iniciaron los siguientes procedimientos sancionatorios:

- **Expediente 267-66180/2025**
- **Expediente 267-65794/2025}**
- **Expediente 267-65748/2025**
- **Expediente 267-66194/2025**
- **Expediente 267-66060/2025**

GESTIONES DE RECLAMOS

Tratamiento de Expedientes

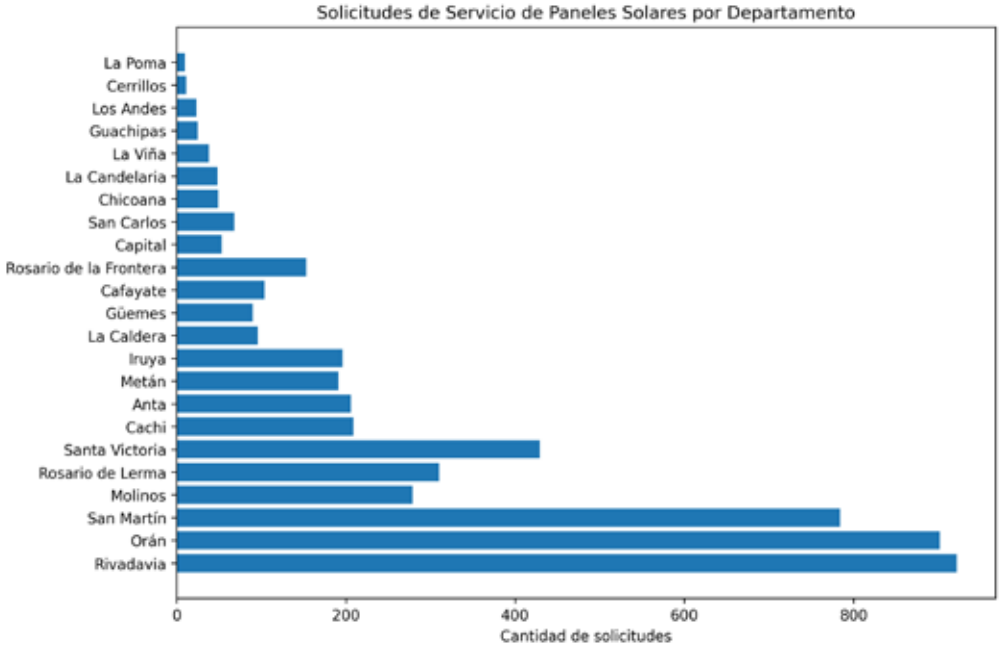
Durante el año 2025 ingresaron a esta Gerencia más de 450 expedientes.

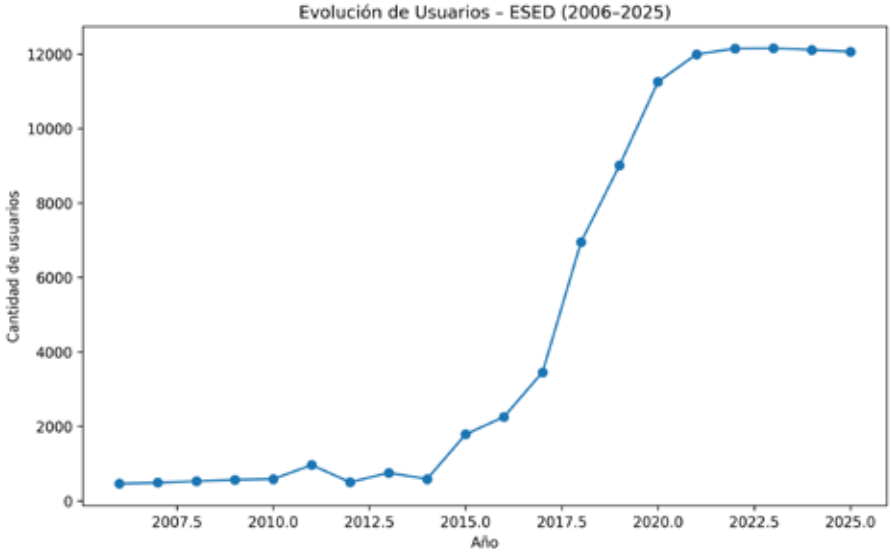
Comisiones de Servicios

Se estableció como objetivo cumplir con al menos 3 comisiones mensuales, lo cual se viene cumpliendo de forma satisfactoria e incluso superando el mínimo previsto.

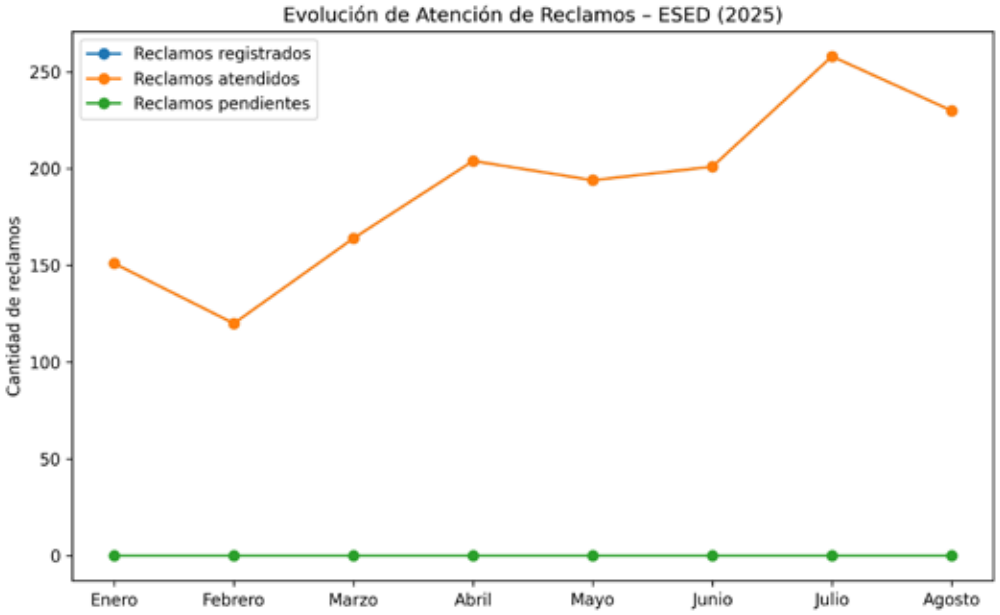
MERCADO DISPERSO

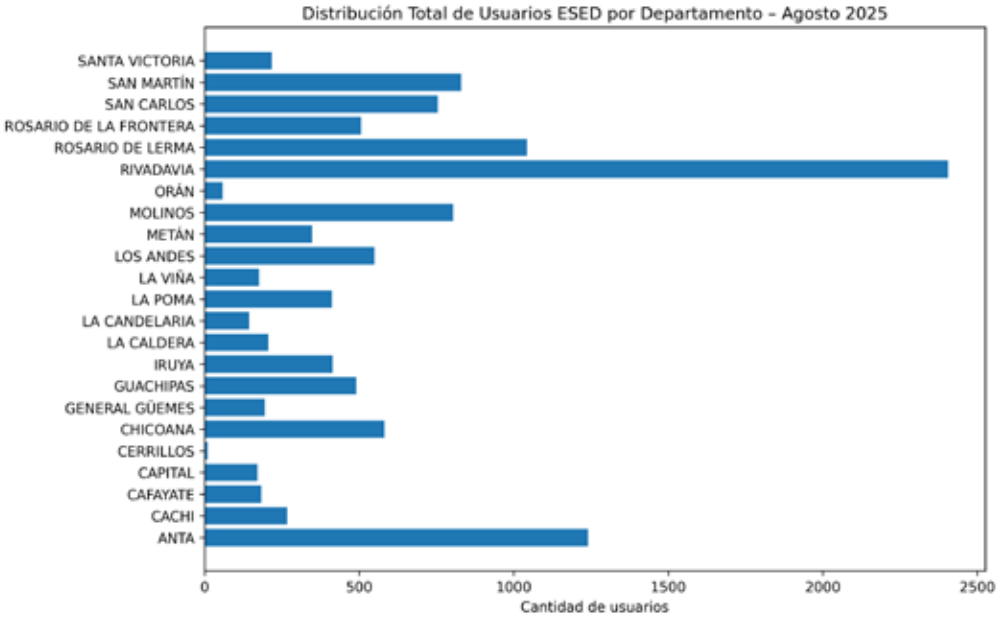
Proyecto "Energías Limpias para Hogares y Comunidades Vulnerables" (Ex. PERMER)





La cantidad de usuarios de ESED S.A. en Salta a agosto de 2025 es de 12.016 usuarios, distribuidos entre familias, escuelas, puestos sanitarios y otros.





Gerencia Jurídica

Control Interno

Una de las funciones de la Gerencia Jurídica del Organismo es la de realizar el control de juridicidad y adecuación normativa de los actos administrativos de carácter particular y general que emite el Organismo. En este sentido, esta 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.

Control Externo

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.

Dictámenes

Dictámenes elaborados por la Gerencia Jurídica desde el 02/01/2025 hasta el 31/10/2025: 1.058

Dictado de Normas Reglamentarias - Año 2025

Nº EXPTE	TEMA	RES Nº
57445/22	Problemas con el servicio de agua en la Prov de Salta - Reparto de agua	46/25
62844/24	Nueva Reglamentación de la Ley N° 7824 – Balance Neto – Generadores Residenciales, Industriales y/o Productivos	89/25
63488/24	Güemes Televisión S.A./Gudiño Sergio Rafael - Suspensión precautoria de aumentos - Convocatoria a Instancia Conciliatoria"; y anexos	256/25
62202/24	MODIFICACIÓN AL ANEXO II DE LA RESOLUCIÓN ENRESP 126/05 - Normas de Calidad del Servicio Técnico ESED	257/25
63935/24	Solicitud de aplicación de la Resolución 267/2024 de la Secretaría de Comercio de Nación, la Resolución ENRESP N° 1590/24	344/25
63897/24	AUDIENCIA PÚBLICA COSAYSA S.A. - CIERRE	356/25
65.096/25	Factura EDESA S.A. – Inclusión de Tributos Municipales	375/25
64782/25	Actualización Tarifaria ESED S.A	534/25
65348/25	Reglamentación de Subsidios para Usuarios de ESED	536/25
65366/25	Régimen de Especial de Financiamiento para usuarios beneficiados con tarifas de zonas cálidas	537/25
59481/23	Incorporación nuevos usuarios - Planta Depuradora Sur	673/25 - 1283/25
65630/25	Incorporación nuevos usuarios - Planta Depuradora Sur	722/25
63896/24	Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de los Servicios Sanitarios	736/25
64782/25	Actualización Tarifaria ESED S.A	738/25
65520/25	EDESA S.A. Cuadro Tarifario MAYO/25	794/25
65831/25	RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. Bº INTERSINDICAL	818/25
65936/25	BONO ENERGÉTICO INVERNAL PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS – JUNIO, JULIO y AGOSTO 2025	940/25
59483/23	BONIFICACIÓN TARIFARIA ZONA FRÍA – RESOLUCIÓN S.E. NACIÓN N° 576/2023	977/25
50093/20	Consejo Provincial de Usuarios	1392/25
66780/25	Reglamentación de Prefactibilidades COSAYSA	1527/25
66448/25	EDESA CUADRO TARIFARIO SEPTIEMBRE/25	1528/25
63769/25	Recategorización de usuarios	1738/25
57874/23	Reducción de tope consumo subsidio Tope Zonas Cálidas	1866/25

Registro Único de Operadores de Servicios Públicos Sanitarios (RUOSPS)

Durante el primer semestre de 2025 (enero-junio 2025) formalizaron su inscripción las siguientes urbanizaciones:

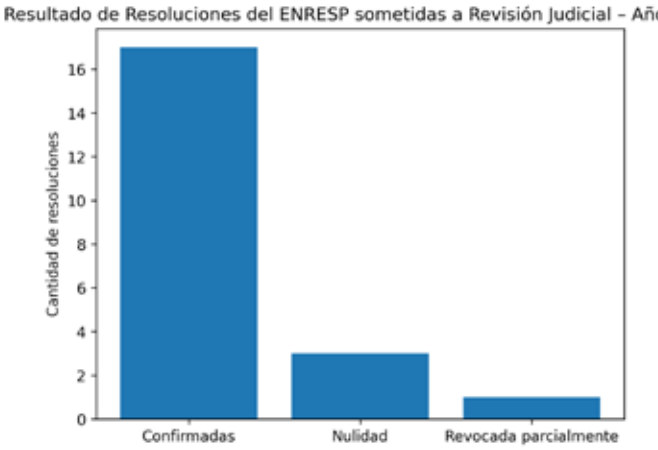
Registro Único de Operadores de Servicios Públicos Sanitarios

Inscripciones - Primer semestre 2025

Urbanización	Expediente	Nº de inscripción	Fecha
SUCO S.R.L. y/o Bº Parque del Lago	64527	038/2025	07/01/2025
La Almudena	64493	039/2025	15/01/2025
La Verbena	64856	040/2025	31/02/2025
La Arbolada	62628	041/2025	12/02/2025

Sentencias Judiciales emitidas durante el año 2025 vinculadas a la actuación del ENRESP

Sobre 21 Resoluciones dictadas por el Ente Regulador que fueron sometidas a revisión judicial, 17 fueron confirmadas, 3 se declaró la nulidad y una fue revocada parcialmente.



Escanea el Código QR y conocé todas las sentencias judiciales emitidas en 2025

Gerencia Administrativa y Financiera

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 31/12/24, y se espera cerrar el ejercicio 2.025 en marzo 2.026. Por otra parte, este año por primera vez se certificó el balance en el Consejo Profesional de Ciencias Económicas, situación que es la voluntad de los directores se continúe haciendo para todos los ejercicios futuros.

Todas las Ejecuciones Presupuestarias correspondientes al período 2.025, fueron presentadas dentro de las fechas de vencimiento, lo mismo que la ejecución provisoria del ejercicio 2.025, la definitiva todavía no fue presentada ya que vence en marzo 2.026.

De la misma forma la Situación del Tesoro correspondiente a los períodos del 2.025, fueron presentadas dentro de las fechas de vencimiento, lo mismo que la situación del tesoro provisoria del ejercicio 2.025, la definitiva todavía no fue presentada ya que vence en marzo 2.026.

Por otra parte, el proyecto de presupuesto correspondiente al ejercicio 2.026, fue presentado en tiempo y forma de acuerdo a lo requerido por la Oficina de Presupuesto (0110011-168284/2025-16).

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 2.025 (30/04/25)**
- **Metas e Indicadores hasta junio 2.025 (16/07/25)**
- **Metas e Indicadores hasta septiembre 2.025 (15/10/25**
- **Metas e Indicadores hasta diciembre 2.025 ()**

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.

Edesa S.A

Cuadros tarifarios

Se confeccionan los cuadros tarifarios mensuales para el 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 en el trimestre o período que corresponda y las actualizaciones del Valor Agregado de Distribución considerando el límite establecido en la Ley Provincial Nº 8457/24.

Revisión Integral de Tarifas – Servicio de Agua Potable y Saneamiento

Este proceso se origina con la nota presentada ante este Organismo por COSAySA, en el marco del proceso de Revisión Tarifaria establecido en el artículo 62 del Marco Regulatorio para la prestación de los servicios sanitarios de la Provincia de Salta (Decreto Provincial Nº 3652/10), dispuesto a su vez por la Resolución ENRESP Nº 1056/24, a fin de elevar detalle de los costos mensuales necesarios para cubrir la actividad y requerimiento tarifario necesario para lograr la eficiente prestación del servicio.

En esta revisión se realiza un estudio y análisis de los costos e ingresos de la Concesión, abarcando las siguientes tareas:

- **Estudio y análisis fundado de los valores tarifarios, precios y subsidios vigentes.**
- **Determinación de los ingresos, costos de explotación del servicio y de las obras e inversiones en cuenta la que surja de la Contabilidad Regulatoria, una vez que esta se haya implementado.**
- **Determinación de las metas, de las erogaciones de capital previstas, y de la existencia de modificaciones en el Plan de Expansión y Mejoras bajo análisis para el período correspondiente.**
- **Determinación del impacto en los costos de prestación del servicio de dichas modificaciones, si las hubiere, y de la necesidad de modificación en más o en menos de los ingresos, mediante el cambio de los valores tarifarios y/o subsidios, según se convenga, para lograr el equilibrio económico-financiero. Los nuevos niveles de ingresos requeridos deberán permitir neutralizar el impacto originado por las causales de la revisión y serán tales que permitan cubrir los costos operativos razonables, impuestos, tasas, las inversiones previstas y una utilidad razonable.**
- **Determinación, si correspondiere, de la modificación en los niveles tarifarios, que puede ser general y uniforme o incluir algún mecanismo de subsidios a los usuarios finales del servicio, o de cambio en la composición de la estructura tarifaria, cuidando que el impacto de tales cambios resulte neutro para el equilibrio económico financiero de la Concesión.**

Corresponde destacar que las Revisiones Ordinarias Integrales de este tipo, se deben llevar a cabo, según lo indicado en el Marco Regulatorio, cada 3 años. Habiéndose concluido la anterior RTI con el dictado de la Resolución ENRESP N° 1970/21, el 25/11/21, por lo que la Prestadora se encuentra dentro del plazo de realización de la RTI que solicitan.

Asimismo se informa que, fin de contar con la participación de personal especializado en las múltiples disciplinas que abarca una revisión tarifaria de este tipo, como así también el manejo de programas informáticos específicos que permitan realizar en tiempo forma, un trabajo con la especificidad, profundidad y excelencia académica que el tema requiere, el ENRESP procedió a contratar a la Facultad de Ciencias Económicas de la UBA, quienes cuentan con un equipo de economistas profesionales especializados, de probada competencia, dedicados a la tarea de investigación y asesoramiento en materias como las aquí tratadas.

Así también, y con el objeto de la ya expresada finalidad, esto es: de contar con la mayor apoyatura técnica y académica en el tratamiento de la revisión tarifaria encarada, el ENRESP contrató los servicios de consultoría del Doctor en Ciencias Económicas, C.P.N. Juan Lucas Dapena Fernández, Decano de la Facultad de Economía y Administración de la Universidad Católica de Salta, quien también participará del presente proceso de revisión tarifaria.

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.

Plan de Inversiones Obligatorio (PIO)

A esta Gerencia le corresponde realizar la auditoría 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.

COSAySA

Contabilidad Regulatoria COSAYSA (Expte. ENRESP Nº 53241/21) Indicadores de Gestión al 31/12/24

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.

Insertar aquí cuadro con Indicadores de Gestión y cuadro con Ratios Financieros del archivo "Anexo Memoria 2025".

Ratios Financieros COSAySA 2024

Descuentos Generales COSAySA 2025

Indicadores de Gestión COSAySA 2024

Gerencia de Calidad y Articulación

Desde la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación seguimos impulsando acciones estratégicas orientadas a la mejora continua, alineadas con los más altos estándares del Modelo de Calidad Estatal y con las mejores prácticas de atención centradas en el usuario. Nuestro objetivo es fortalecer una gestión pública moderna, cercana y eficiente, con impacto positivo y directo en la ciudadanía.

En este marco, mediante el expediente 267-63118 se planificó y aprobó el Programa de Auditorías y Acciones Complementarias del Sistema de Gestión de Calidad, que nos permite monitorear, verificar y perfeccionar permanentemente el desempeño institucional.

Plan Provincial de Calidad

Como parte del Plan Provincial de Calidad 2024–2027 (Resolución Delegada N.º 283D/24), se trabajó en las treinta acciones definidas por el Modelo de Excelencia, documentando cada evidencia requerida. El esfuerzo conjunto del equipo del Ente permitió obtener una calificación de 1000/1000 puntos, según consta en el expediente 267-63033.

Este logro reafirma el compromiso institucional con la calidad, fortalece la confianza de los usuarios y se traduce en un impacto positivo al mejorar la previsibilidad, transparencia y eficacia de los servicios públicos regulados. Además, nos impulsa a profundizar el proceso de modernización integral que venimos desarrollando.

En línea con ello, se continúan optimizando los procesos internos y externos mediante la mejora continua y la correcta organización de la unidad de gestión, en cumplimiento de los objetivos estratégicos de:

- **Acercar la gestión pública a la ciudadanía.**
- **Simplificar trámites y facilitar el acceso a los servicios.**
- **Renovar de manera permanente los procesos administrativos para hacerlos más ágiles, claros y eficientes. Acercar la gestión pública a la ciudadanía.**
- **Simplificar trámites y facilitar el acceso a los servicios.**
- **Renovar de manera permanente los procesos administrativos para hacerlos más ágiles, claros y eficientes.**

Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001:2015

Avanzamos en la consolidación del Sistema de Gestión de Calidad en todo el organismo, incorporando nuevos procesos como Comunicación y Prensa, y Mesa de Entradas. Se realizaron dos auditorías internas

(febrero y abril) e invitamos a auditores externos certificados para fortalecer la objetividad, la transparencia y la mejora de los procesos revisados.

Asimismo, se superó la auditoría externa de seguimiento N° 1 (IRAM – ISO 9001:2015), lo que confirma la madurez y solidez del sistema implementado.

En forma complementaria, se llevaron adelante reuniones de seguimiento casi mensuales con los referentes de Calidad de todas las Gerencias y Áreas, fortaleciendo el trabajo colaborativo y la cultura de calidad institucional.

Se llevaron adelante diversas capacitaciones internas —"Auditor Interno", "Objetivos e Indicadores", "Análisis de Contexto" e "Identificación de Riesgos y su Tratamiento", entre otros — con el propósito de fortalecer conocimientos, actualizar herramientas de gestión e incorporar nuevos auditores internos. Estas instancias formativas contribuyeron a consolidar un equipo más preparado, comprometido y orientado a la mejora continua.

A partir de estas acciones, reafirmamos nuestros compromisos con:

- **Aumentar la satisfacción de nuestros usuarios internos y externos.**
- **Cumplir con los requisitos legales, normativos y de los usuarios.**
- **Mejorar de manera continua el desempeño del sistema de gestión mediante la revisión de procesos, la capacitación y la actualización tecnológica.**
- **Promover la participación activa y la consulta del personal.**
- **Impulsar acciones de responsabilidad social y educación al usuario.**
- **Fomentar la igualdad y equidad de género desde una perspectiva de aprendizaje continuo.**
- **Incorporar estrategias de innovación que mejoren la eficacia de la gestión.**
- **Garantizar accesibilidad física, comunicacional y arquitectónica para todos los usuarios.**
- **Fortalecer la seguridad y salud ocupacional mediante la identificación y gestión permanente de riesgos laborales**
- **El cumplimiento e integración de estos compromisos es una responsabilidad compartida por todos quienes formamos parte del Ente.**

Accesibilidad

Durante 2025 reforzamos el enfoque de Accesibilidad Universal, garantizando el acceso equitativo a la información y a los servicios, y promoviendo la protección irrestricta de los derechos de los usuarios diversos.

Se implementaron medidas concretas tales como:

- **Accesibilidad plena en Audiencias Públicas.**
- **Disponibilidad de la Factura en Braille y la Factura Fácil.**
- **Aplicación sistemática de criterios de accesibilidad en la página web institucional y redes sociales.**

Estas acciones consolidan un compromiso permanente con la mejora continua, asegurando que todos los usuarios puedan ejercer sus derechos sin barreras.

Asimismo, se sostuvieron y fortalecieron espacios de articulación con EDESA S.A. y COSAYSA, promoviendo acciones conjuntas orientadas a mejorar la accesibilidad en la prestación de los servicios públicos regulados.

RELACIONES INSTITUCIONALES

Información – Comunicación – Educación

Desde la creación del Ente Regulador de los Servicios Públicos se ha venido interactuando para informar, comunicar y educar consiente y estrechamente a los usuarios de toda la provincia, siendo líderes en instruir a toda la población desde niños en pre escolar hasta adultos mayores, para que puedan usar y gozar de los servicios de luz, agua y cloacas de la mejor forma.

El fin último del Ente Regulador de los Servicios Públicos, es hacer cumplir a las empresas prestatarias EDESA y COSAYSA para que los servicios de luz, agua y cloacas, sean brindados con los niveles de calidad exigidos, en forma constante, llevando a los usuarios mediante capacitaciones claras y fáciles, toda la información que sea útil para mantener una relación permanente y fluida. De este modo partimos que si el Usuario conoce sus derechos y obligaciones, puede desde la relación de igualdad, llegar y lograr la satisfacción, desde el abastecimiento y provisión correcta de los servicios por parte de las empresas prestatarias y la satisfacción de Usuarios Responsables, quienes usan y gozan de ellos, logrando la ecuación más beneficiosa para su aprovechamiento.

En esta relación y dependencia constante, el usuario debe conocer el compromiso de cada una de las partes y esto se logra mediante la educación y formación permanente, que parte del Ente Regulador desde muy niños, fomentando y compartiendo aprendizajes y buenas conductas, a partir de pequeñas acciones y que deben continuar y perdurar en el tiempo.

El ENRESP y la EDUCACION están íntimamente relacionadas y deben ser coherentes a las conductas de los Usuarios y de las Prestadoras que utilizan y brindan el Servicio respectivamente.

El uso racional y eficiente, el cuida-

do evitando el derroche y la contaminación, el aprendizaje de cómo hacer un reclamo, de qué manera solicitar un subsidio de Agua, Cloacas y luz, es el ABC de los servicios y es el equipo de Relaciones Institucionales el encargado de abarcar todas las acciones que se realicen en las diversas etapas de contacto entre las Prestadoras y los Usuarios.

La participación en el Consejo de Usuarios, Audiencias de Conciliación, Audiencias Públicas, Reuniones de accesibilidad, Diseño, Coordinación y Realización de capacitaciones, relacionadas con la temática del Organismo, destinadas a diversos actores de la sociedad donde se tratan mensualmente los temas que más preocupan a los usuarios y sus soluciones son una muestra del constante trabajo de acercamiento de las partes que se realiza a diario.

Que el Usuario sepa que el ENTE REGULADOR es su aliado para conseguir la solución a cualquier planteo que se le presente frente a las Empresas es el primer fin anhelado, para lograr el Bienestar General de todos y alcanzar que los servicios sean brindados con los niveles de calidad exigidos.

El Usuario tiene derecho a Saber:

- **Qué servicios le puede prestar el Ente,**
- **A quién controlamos,**
- **Qué reglamentaciones dicta el Ente para crear buenas relaciones que optimicen los servicios y eviten los conflictos,**
- **Qué se debe esperar de las Empresas Prestadoras,**
  Cómo debe recibir el servicio el usuario,

Educar al usuario desde el Ente, consiste en darle a conocer sus derechos desde el entendimiento que se parte de servicios esenciales, propios de la vida en comunidad y que deben estar servidos siempre con los niveles de calidad exigidos y requeridos, en los contratos de concesión, con protección del ambiente y de los recursos naturales y con arreglo a tarifas debidamente aprobadas.

La educación es un resultado positivo en el tiempo

El Ente hace hincapié en el uso consiente y eficiente de los servicios esenciales para la vida en sociedad que se constituyen para satisfacer las necesidades básicas esenciales (servicios sanitarios y energía).

Los Usuarios deben indefectiblemente vigilar desde cerca que estos servicios sean óptimos, constantes y permanentes, dando el acompañamiento necesario, para que la experiencia del uso del servicio sea lo más positiva posible.

Se debe educar firmemente para que no se pierda la noción del Valor que tiene poseer y poder gozar de los servicios de luz y agua, y para que el usuario conozca sus derechos y obligaciones. El resultado se manifiesta en que: No lo mal utilice, No lo derroche, y logrando un uso eficiente del mismo.

El Ente debe establecer una relación constante con el usuario, para que pueda percibir cómo satisfizo sus necesidades. El poder controlar el servicio prestado por la empresa y reconocer que obtuvo una satisfacción plena al utilizarlo, demuestra que se convirtió en Usuario Responsable, siendo así, la herramienta más importante para su correcto uso y aprovechamiento.

Uso del servicio

Está comprobado que con el cuidado 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 económico; con respecto a su conservación, funcionalidad y hasta la forma correcta y más amigable con el ambiente.

Modos de Educar

Hay muchos ejemplos que sirven. A veces se lo hace a través de Talleres tales como “Conociendo el Ente Regulador”, “Formando Usuarios Responsables”, que se dictan a niños en edad escolar desde 4 a 12 años y a alumnos del secundarios, 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, stikers, 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.

Propuesta Final

Con la Educación constante, se trata de pensar en todas las formas en que el ENTE puede ser útil y activo, determinando de qué manera puede colaborar con el mejor servicio.

Trabajar educando, tiene cuantiosos beneficios. Los usuarios siempre agradecen cuando el ENTE brinda información, realiza encuestas, presenta nuevos proyectos, hace conocer sus decisorios, etc., porque mejora la experiencia, incrementa ese intercambio que hay entre la prestación misma del servicio y el usuario, dando así confianza al accionar del Ente como verdadero Regulador.

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.

Recursos Humanos

El Área de Recursos Humanos tiene a su cargo la gestión integral del personal del Ente Regulador, promoviendo un ambiente laboral positivo, asegurando el cumplimiento de las normas vigentes y colaborando con el desarrollo profesional de los empleados. Su labor se encuentra alineada con los objetivos estratégicos del Organismo, priorizando valores fundamentales como la transparencia, equidad, respeto, innovación y compromiso, tanto con el personal como con las metas organizacionales.

El Área actúa como soporte transversal de todas las Gerencias, como de las Delegaciones y oficinas del interior, coordinando acciones clave vinculadas con la administración de personal, la capacitación, el clima laboral y el cumplimiento normativo, entre otros aspectos.

Formación y Capacitación

Para el año 2025, los objetivos establecidos en materia de formación del personal fueron los siguientes:

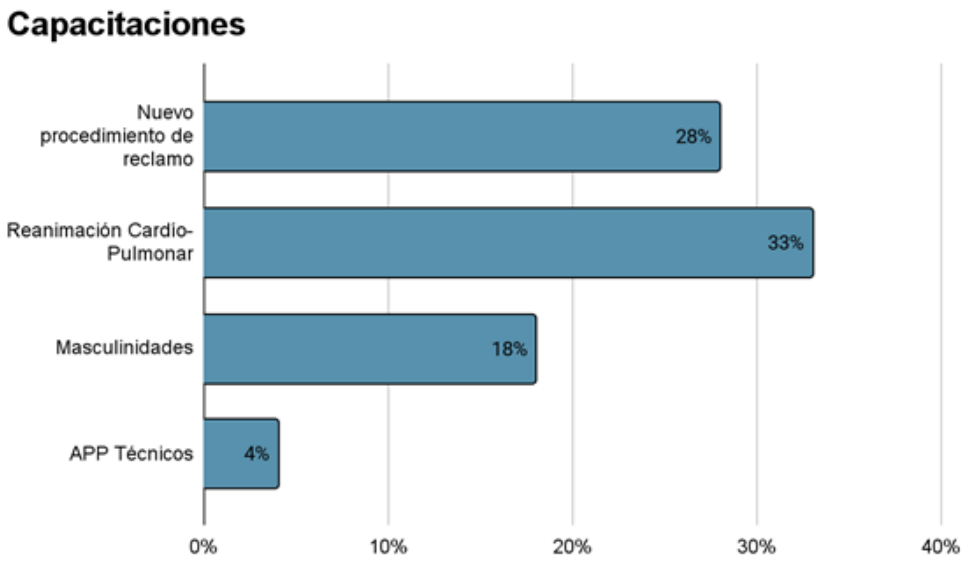
Que el 75 % de los empleados registre valoración positiva en las encuestas: al cierre del período actual, se alcanza un 98 % del objetivo.

Que se alcance un 70% anual de aplicación del Plan de Capacitación Anual: se alcanza un cumplimiento del 32%.

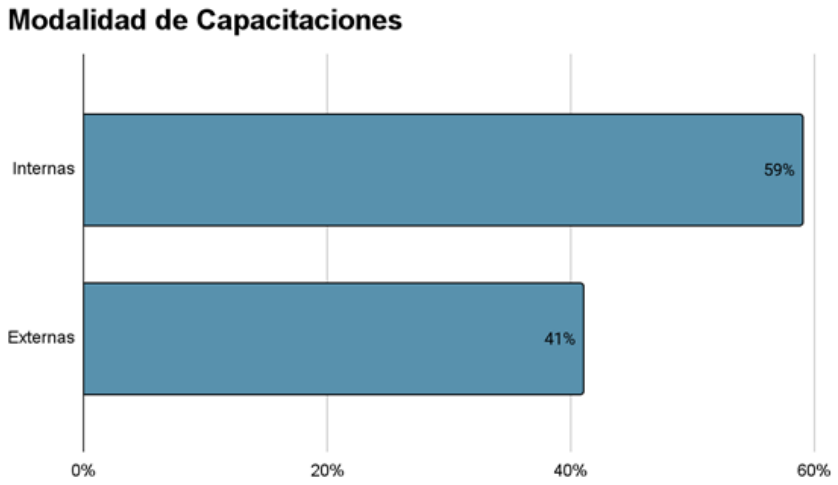
Que se obtenga un 85% de conformidad en las capacitaciones realizadas: se supera la finalidad, a la fecha, ya que se logró un 88% de conformidad.

Estas metas buscaron medir la efectividad y la aplicación de los programas de capacitación, y analizar su impacto en el cumplimiento de las directrices organizacionales. El propósito principal fue garantizar que la formación impartida contribuya al desarrollo de competencias clave y al fortalecimiento del desempeño organizacional.

Las principales temáticas abordadas se resumieron en la siguiente tabla, obteniendo este ranking de capacitaciones como las más concurridas:



Finalmente, se priorizaron las capacitaciones internas, cuyos detalles se observan en la siguiente tabla:



Competencias

En cuanto a las competencias, los objetivos planteados para este 2025 fueron: alcanzar al menos un 60% en la categoría "Siempre" de la Evaluación de Desempeño, que se encuentra en proceso de inicio; y lograr un 10% anual como mínimo en la movilidad de puestos: se alcanzó un 13%.

Con este proceso se busca fomentar la mejora continua, identificar oportunidades de desarrollo profesional y promover la movilidad interna como parte del crecimiento organizacional.

Reclutamiento, Selección e Inducción

En esta línea de trabajo, se evaluaron los conocimientos adquiridos por los nuevos empleados durante su proceso de ingreso al Organismo. En lo que va del año, se alcanza un 100% de este objetivo.

Dicha evaluación, permitió medir la efectividad del programa de inducción, asegurando que los colaboradores comprendieran adecuadamente la misión, visión, políticas y procedimientos organizacionales.

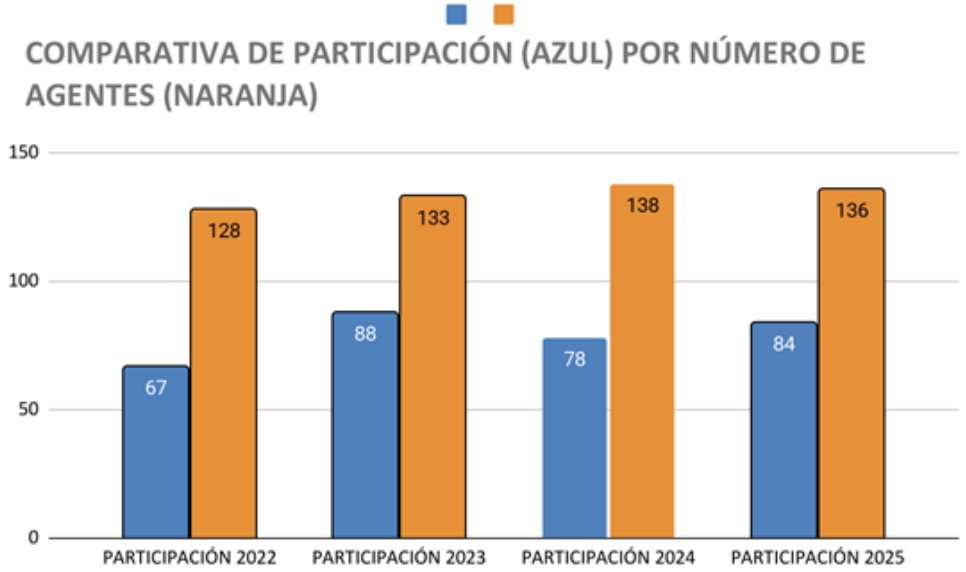
Con el objetivo de fortalecer la relación del Ente Regulador con las Instituciones de Educación Superior, se mantienen convenios de pasantías que facilitan la incorporación de nuevos perfiles en formación profesional y permiten que los alumnos pasantes conozcan el modo de trabajo del Organismo. Así, se pretende reflejar transparencia, y acercamiento a la comunidad universitaria.

Clima Laboral

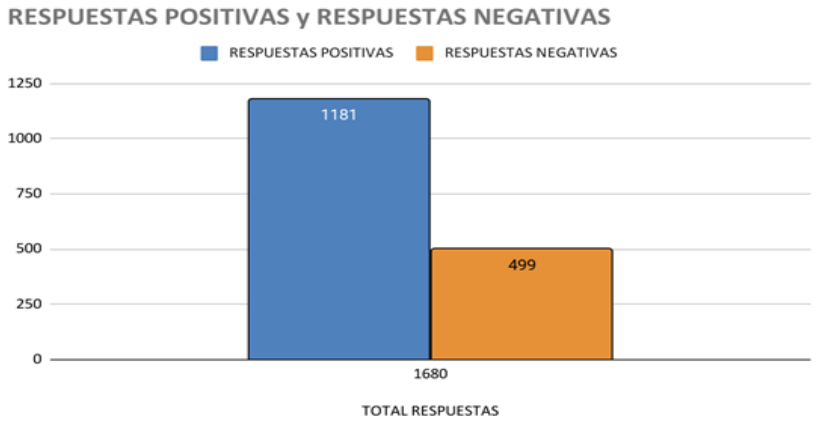
La Encuesta de Clima Laboral tiene como finalidad medir el nivel de satisfacción de los agentes respecto al ambiente de trabajo en el Organismo. Su propósito es identificar áreas de mejora relacionadas con la comunicación interna, el trabajo en equipo, la motivación y la integración del personal, contribuyendo al fortalecimiento de un entorno laboral saludable y participativo. El proceso se inició poniendo en conocimiento respecto a las Acciones de Mejora originadas por los resultados de la Encuesta de Clima 2024.

Se impulsaron mejoras en comunicación interna, desarrollo profesional, retroalimentación, beneficios, reconocimiento y carga de trabajo. Se optimizaron canales y reuniones interáreas, se creó una revista institucional y se potenció el uso del SAG; se promovió la movilidad interna, capacitaciones y formación continua; se fortaleció la retroalimentación de Jefaturas/Gerencias y se estudian evaluaciones periódicas; se priorizaron y difundieron los beneficios más valorados; y se monitoreó la distribución de tareas. Asimismo, se trabajó en fomentar prácticas de autocuidado y salud mental.

La participación activa de los agentes del Organismo, en los últimos 4 años, evolucionó de forma gradual y positiva, logrando los siguientes resultados:



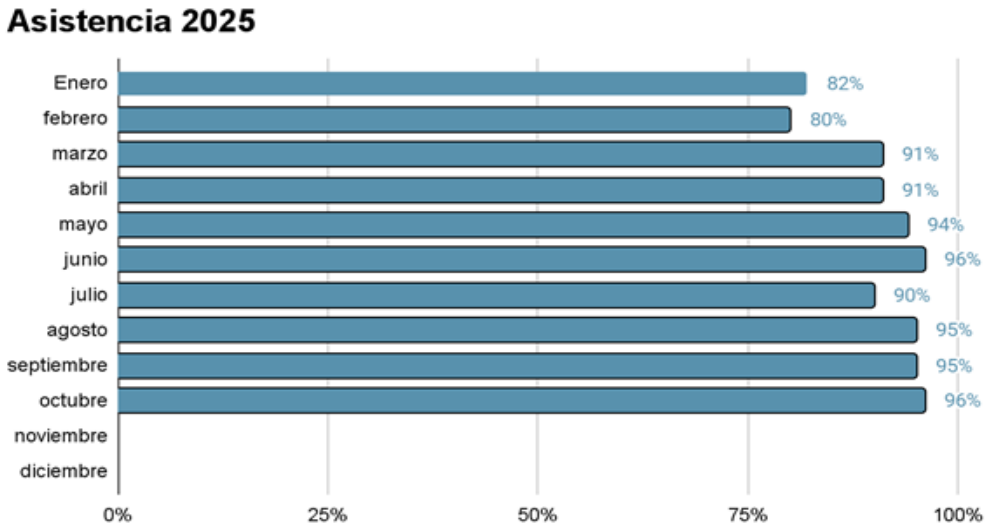
La Encuesta de Clima Laboral 2025, incluyó diversos ejes temáticos con opciones de respuesta que permitieron medir el nivel de percepción y satisfacción de los agentes del Organismo. Cabe destacar, que un personal motivado y satisfecho contribuye a brindar una atención al usuario, de mayor calidad.



Asistencia

El objetivo fue alcanzar un 80% mensual de asistencia del personal. Los resultados obtenidos superaron la meta propuesta, reflejando un compromiso sostenido por parte de los empleados. Este indicador permitie monitorear la asistencia efectiva, fomentar el cumplimiento de horarios laborales y detectar posibles desviaciones para su corrección oportuna.

En el marco de las mejoras continuas, se agregó un nuevo reloj biométrico que facilitó el manejo de las salidas eventuales del personal.



Conclusión

Durante este año, estas herramientas han sido clave para la gestión integral del talento humano en el Organismo, proporcionando indicadores que permiten evaluar la eficacia de las acciones en capacitación, desempeño, reclutamiento, clima laboral y asistencia. El logro de los objetivos establecidos, ha fortalecido al Ente Regulador y ha contribuido significativamente al cumplimiento de sus metas estratégicas.

VICENTE

En el marco del proceso de modernización institucional y fortalecimiento del rol regulador, el Ente Regulador de los Servicios Públicos incorporó durante el año 2025 a Vicente, un asistente virtual diseñado como herramienta de acceso a la información, orientación al usuario y apoyo a la función regulatoria.

Vicente constituye un canal digital de atención que permite a los usuarios acceder de manera simple, directa y permanente a información vinculada con los servicios públicos de energía eléctrica, agua potable y saneamiento, facilitando la comprensión de derechos, obligaciones, procedimientos de reclamo, subsidios y trámites ante el Organismo.

La implementación de este asistente virtual responde a la necesidad de ampliar y democratizar el acceso a la información, especialmente en un contexto de creciente complejidad tarifaria, segmentación de subsidios y alta demanda de consultas por parte de los usuarios. En este sentido, Vicente no reemplaza los canales tradicionales de atención, sino que los complementa y fortalece, actuando como una puerta de entrada ordenada y eficiente al sistema regulatorio.

Desde una perspectiva regulatoria, Vicente cumple un rol estratégico al:

- **mejorar la trazabilidad de las consultas,**
- **ordenar la demanda de información,**
- **orientar adecuadamente a los usuarios antes de la formalización de reclamos,**
- **y contribuir a una gestión más eficiente de los recursos institucionales.**

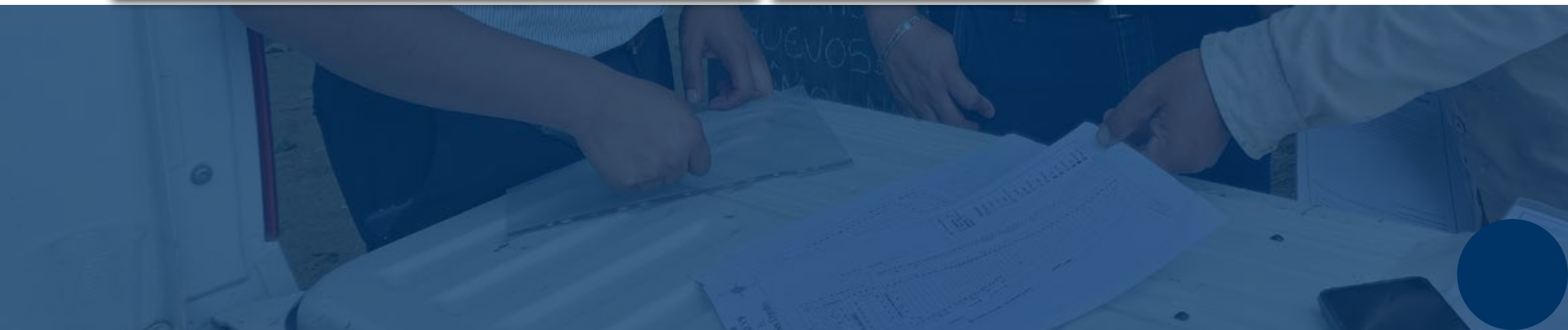
Asimismo, su diseño prioriza criterios de lenguaje claro, accesibilidad y usabilidad, reforzando el compromiso del Ente con una atención centrada en el usuario y con la presencia activa del Estado en el acompañamiento cotidiano de la ciudadanía.

La incorporación de Vicente se inscribe dentro de una política institucional orientada a consolidar un Ente Regulador moderno, cercano y técnicamente sólido, que incorpore herramientas tecnológicas como soporte de mejores decisiones regulatorias y como garantía efectiva del ejercicio de los derechos de los usuarios en todo el territorio provincial.

ente
Atención
24Hs.
Gestiones
Luz
Agua
Cloacas
3876347400
VICENTE
Asistente Inteligente

ente
Gestiones
Luz
Agua
Cloacas
Vicente es tu nuevo asistente dentro del Ente Regulador de Servicios Públicos.
Una nueva forma de gestión llegó
El estado de tus trámites en Edesa y Aguas del Norte en un solo lugar.
Hablalo por WhatsApp
3876347400
VICENTE
Asistente Inteligente

ente
Conocé a Vicente, nuestro nuevo Asistente Inteligente
Comunicate
3876347400
Lanzamiento
Lunes 1 de
Diciembre, 9.30 hs.
Centro Vecinal de
B°Autodromo
VICENTE



20--25

El año 2025 se desarrolló en un contexto particularmente desafiante para los servicios públicos provinciales, atravesado por restricciones económicas, procesos de adecuación tarifaria y eventos climáticos de impacto creciente. Frente a este escenario, el Ente Regulador de los Servicios Públicos fortaleció su rol como autoridad técnica independiente, orientando su accionar al control efectivo de las empresas prestatarias y a la defensa de los derechos de los usuarios en todo el territorio provincial.

Las acciones realizadas a lo largo del año, reflejadas en la presente Memoria, permitieron consolidar mecanismos de fiscalización, mejorar los procesos internos, jerarquizar el uso de la información como insumo regulatorio y reforzar la presencia del Estado allí donde los usuarios lo requieren. Cada intervención desarrollada contribuyó a garantizar servicios públicos de calidad, accesibles y equitativos, en cumplimiento de la normativa vigente.

El Ente Regulador reafirma su compromiso con una regulación transparente, previsible y basada en criterios técnicos, entendiendo que la mejora de los servicios públicos exige planificación, control y una mirada integral del sistema.

Con esta Memoria Anual se rinden cuentas del trabajo realizado durante 2025 y se sientan las bases para afrontar los desafíos futuros, consolidando un modelo de regulación orientado al interés público, la protección de los derechos de los usuarios y una presencia activa del Estado como garantía de derechos.

eNte
eNte