

	CARTA de SERVICIOS	Emisión: 15-06-2011
		Revisión: 1
	Conf. Resolución Nº 300 D/07 Secretaría General de la Gobernación	Página 1 de 13

INDICE:

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DESARROLLO
4. REFERENCIAS

Revisión N°	Fecha	Aprobado por	Resumen de Cambios
0	04-08-09	Resolución Nº 126 D MIn. Des. Económico	Emisión inicial
1		Resolución Nº ... D MIn. Des. Económico	<p>En localizaciones y contactos se reestructura su presentación, actualizándose el nombre de la Delegación Rº Frontera y Metán. Se agregan los correos electrónicos de cada dependencia.</p> <p>En fines del organismo se actualiza la misión y la visión.</p> <p>En estructura funcional se registra el cuadro orgánico vigente</p> <p>Se actualiza la referencia normativa simplificando al cuadro de la norma principal las subsiguientes.</p> <p>Se actualizan los compromisos de calidad</p> <p>Se actualiza información sobre los compromisos de calidad</p> <p>En lo inherente al sistema de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones, se refiere la institución del Procedimiento PO9</p>

	CARTA de SERVICIOS	Emisión: 15-06-2011
	Conf. Resolución Nº 300 D/07 Secretaría General de la Gobernación	Revisión: 1
		Página 2 de 13

“CARTA DE SERVICIOS del ENTE REGULADOR de SERVICIOS PÚBLICOS de SALTA”

“AÑO 2011”

1. OBJETO: Documento de consulta estandarizado por la norma del rubro, sobre la naturaleza, características, contenidos y prestaciones del Ente Regulador de los Servicios Públicos.

2. ALCANCE: A disposición de todos los Agentes de la Administración Pública, el Ente Regulador y el Ciudadano.

3. DESARROLLO:

“Identificación del Organismo: Entidad autárquica del Gobierno de la Provincia de Salta con personalidad jurídica propia; con plena capacidad para actuar con arreglo a las normas de los Derechos Público y Privado; con facultades y potestades: reglamentarias, tarifarias, jurisdiccionales, sancionatorias, ablatorias e implícitas.”

“Denominación: EnReSP – Ente Regulador de Servicios Públicos de Salta.”

“Responsable/s de la elaboración y gestión carta de servicios: Responsable de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad del Enresp: Dr. Carmelo Russo, Gerente de Usuarios y Gestión de Calidad.”

“Localización y Contactos”:

Línea Gratuita: 0800-4447400

Web: <http://www.entereguladorsalta.gov.ar>

Dirección de e-mail: respuestaente@entereguladorsalta.gov.ar

Domicilios de atención personalizada de lunes a viernes de 8:00 a 16:00

SALTA CAPITAL: Bartolomé Mitre N° 1231 - Salta, Capital (4400) - teléfono - fax: 0387 4213021.

DELEGACIÓN TARTAGAL - Warnes N° 142 – Tartagal (4560) - teléfono 03875-422922 -subdiostartagal@entereguladorsalta.gov.ar

DELEGACIÓN ORÁN - Sarmiento N° 298 - Orán (4530), teléfono 03878-424339 - subsidiosoran@entereguladorsalta.gov.ar

DELEGACIÓN ROSARIO DE LA FRONTERA y METÁN - Belgrano N° 476 - Rosario de la Frontera (4190)- teléfono 03876-483782- subsidiosrosario@entereguladorsalta.gov.ar, y OFICINA en METÁN- Terminal de

	CARTA de SERVICIOS	Emisión: 15-06-2011
		Revisión: 1
	Conf. Resolución Nº 300 D/07 Secretaría General de la Gobernación	Página 3 de 13

ómnibus: Alem Oeste N° 56 - Metán (4440) - teléfono 0387-154640193 - subsidiosmetan@entereguladorsalta.gov.ar .

OFICINA en GENERAL GÜEMES - con horario de 8:00 a 13:00 - Alberdi N° 188 - General Güemes (4430) - teléfono 0387-154062279 - subsidiosguemes@entereguladorsalta.gov.ar .

Para facilitar el control y acciones del Ente Regulador con un mayor grado de inmediatez y contacto directo con la realidad de los servicios públicos. ”

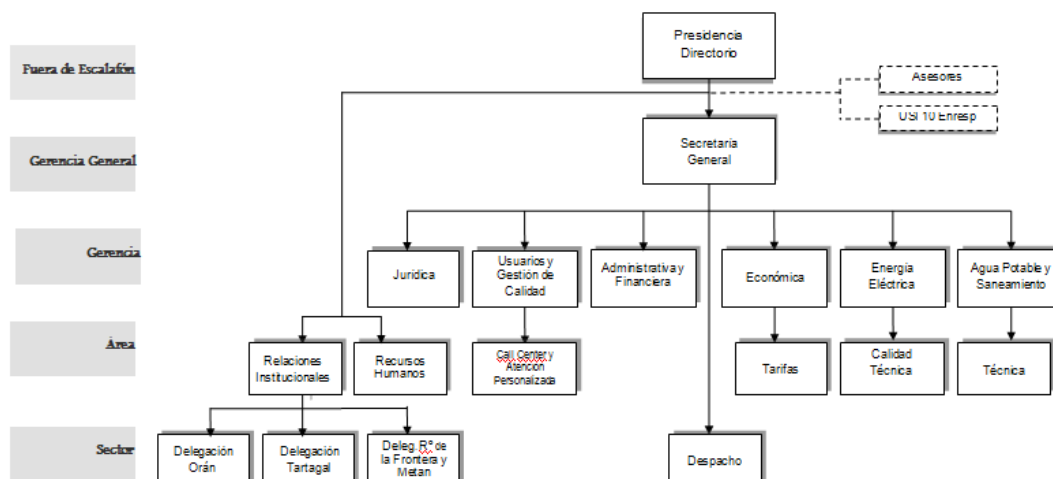
“Fines del Organismo. El Ente Regulador de Servicios Públicos tiene como fines controlar, fiscalizar y regular la prestación de los servicios públicos de jurisdicción provincial, estos son en la actualidad distribución de energía eléctrica, de agua potable y desagües cloacales, con protección del medio ambiente y de los recursos naturales.

Visión. Actualizar los paradigmas de la regulación a la realidad diaria de la Provincia, trabajando en pos del usuario y mediante un capital humano flexible a los cambios.

Misión. Garantizar índices óptimos de calidad y excelencia en los servicios públicos regulados, asegurando la satisfacción en cada salteño.



ESTRUCTURA ORGÁNICA
RES Enresp Nº 256/11 y 830/16



“Catálogo de prestaciones:

	CARTA de SERVICIOS	Emisión: 15-06-2011
	Conf. Resolución Nº 300 D/07 Secretaría General de la Gobernación	Revisión: 1
		Página 4 de 13

- Control para que los servicios se presten con los niveles de calidad exigibles, protección del medio ambiente y de los recursos naturales y con arreglo a tarifas debidamente aprobadas.
- Disposición de la extensión de servicios en los lugares donde éstos no existan, con niveles de calidad.
- Protección del interés de los usuarios y determinación de tarifas justas y razonables orientadas al establecimiento y mantenimiento de equilibrio entre las necesidades económicas y financieras de los prestadores.
- Control y regulación para la expansión y conservación de los servicios con niveles de calidad permanentes y el acceso de los usuarios a cada uno de los servicios.
- Control y regulación para que las prestaciones se realicen conforme a los caracteres de regularidad, uniformidad, generalidad y obligatoriedad y a las estipulaciones contractuales.
- Ejercicio del poder de policía referido al servicio, incluido el necesario para evitar la agresión al medio ambiente y a los recursos naturales por medio de los efluentes industriales vertidos al sistema cloacal, todo ello con arreglo al ordenamiento general, dictando los reglamentos que fueren menester, ejercitando el control del cumplimiento de los mismos y sancionando su incumplimiento.
- Aplicación y fiscalización de la ejecución de las normas legales y reglamentarias regulatorias de los servicios públicos de jurisdicción provincial, ejercitando el poder de policía del servicio.
- Promulgación de los reglamentos necesarios para asegurar el cumplimiento de los servicios de calidad, eficiencia, salubridad, continuidad y seguridad de las prestaciones propias de los mismos, con especial referencia a la protección del medio ambiente y de los recursos naturales; la medición y facturación de los consumos y el control y uso de medidores; las interrupciones y restablecimiento de servicios, el acceso a los inmuebles de los usuarios.
- Reglamentación de los requerimientos de ubicación geográfica, edificios y tecnológicos de las instalaciones de las prestadoras.
- Protección del derecho de los usuarios a tratamientos equitativos, dignos, no discriminatorios y ajustados al ordenamiento y por la participación de los mismos en la prestación del servicio.
- Promulgación de los reglamentos de servicios a que deberán ajustarse las licenciatarias y concesionarias prestadoras.
- Promulgación de los reglamentos referidos a la expansión de los servicios a cargo de las licenciatarias y concesionarias.

	CARTA de SERVICIOS	Emisión: 15-06-2011
	Conf. Resolución Nº 300 D/07 Secretaría General de la Gobernación	Revisión: 1
		Página 5 de 13

- Promulgación del reglamento de usuarios que contendrá la enunciación de los derechos de éstos y las vías y procedimientos para su defensa.
- Aprobación de los cuadros tarifarios y sus modificaciones, que percibirán las licenciatarias, previa publicación en el Boletín Oficial de la Provincia y controla el cumplimiento de tales cuadros tarifarios.
- Desarrollo de auditorías y demás técnicas de control para determinar la observancia de las pautas tarifarias y, en especial, la razonabilidad de los costos operativos, y de las inversiones.
- Organización del régimen de audiencias públicas previsto en la ley.
- Resolución de los reclamos que se formulen, especialmente por parte de los usuarios y los terceros que tuvieren relación directa con al prestación del servicio, aplicando las sanciones que correspondieren.
- Ejercitación de las potestades Ablatorias que fueren menester para la buena marcha de los servicios.
- Disposición de lo necesario para asegurar la continuidad, regularidad, uniformidad, generalidad y obligatoriedad de los servicios.
- Celebración de acuerdos judiciales o extrajudiciales y transacciones.
- Ejercitación de las competencias otorgadas expresa o implícitamente por la Ley 6835 de su creación.
- Celebración de todos los actos necesarios o convenientes para el ejercicio de las potestades de las que se encuentra investida el Ente, a los fines del más adecuado cumplimiento de sus funciones y la observancia de las leyes y reglamentos.”

“Participación ciudadana:

- Audiencias Públicas: convocatoria para la resolución de cuestiones de naturaleza técnica, económica o regulatoria.
- Publicación en el Boletín Oficial de proyectos de normas reglamentarias de significativa importancia para someter a aquellos interesados en formular opiniones, comentarios y sugerencias, por el término de 30 días.
- Difusión del curso taller de “Usuarios Responsables y Participativos”, en los niveles educativos EGB y Polimodal principalmente.
- Página Web de contacto con los usuarios, con la previsión de formularios de consultas y reclamos para que los mismos puedan plasmar sus inquietudes.
- Mesa de Entradas.

La Gerencia Usuarios y Gestión de Calidad desde un rol específico hacia el ciudadano diligencia además:

	CARTA de SERVICIOS		Emisión: 15-06-2011
			Revisión: 1
	Conf. Resolución Nº 300 D/07 Secretaría General de la Gobernación		Página 6 de 13

- Audiencias Conciliatorias para propiciar acuerdos entre el usuario o grupo de usuarios con las Prestadoras.
- Encuestas de sondeo y opinión.
- Visitas barriales e institucionales para asesoramiento o gestión de temas inherentes a los servicios públicos regulados.
- Atención personalizada y telefónica: para asesoramiento, recepción de consultas, y reclamos relacionados con la prestación de los servicios públicos regulados.
- Diligenciamiento de las exenciones de pago y subsidios por indigencia que otorga el Estado Provincial para los servicios sanitarios y de distribución de energía eléctrica. “

“Referencia normativa:

Norma			Contenido
Jurisdicción	Tipo	Nº	
I Institucional			
Provincial	Ley	6835	Creación del Enresp, naturaleza, potestades y competencias. Modif. Ley 7524.
Provincial	Res. Enresp	30/97 y 1/98	Reglamento Gral. de Audiencias Públicas y documentos en Consulta del Enresp,
Provincial	Res. Enresp	702/08	Ética Pública en el Enresp.
Provincial	Acta de Direc.	23/2000	Reglamento del Directorio del Enresp

II Energía Eléctrica y Agua Potable y Saneamiento			
Provincial	Res. Enresp	818/05	Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Agua Potable y Desagües Cloacales. Modif. 839/10 y 1048/10
Provincial	Res. Enresp	364/07	Certificaciones de deuda concesionarias

III Energía Eléctrica			
Nacional	Ley	24065	Distribución, transporte y generación de energía eléctrica
Provincial	Ley	6819	Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Salta. Modif. Leyes 6882 y 6861
Provincial	Decreto	820/03	IAP Móvil
Provincial	Decreto	1460/07	Aprueba Acta de Entrega de Bienes entre la Secretaría de Energía de la Nación y la Provincia por vehículo destinado al PERMER
Provincial	Decreto	5450/09	Acta Acuerdo revisión y renovación de CC (Actualización de reglamentos, bases metodológicas para el control de calidad del producto y servicio técnicos, plan de inversiones)
Provincial	Contrato de Concesión	Año 1996	Contrato de Concesión a EDESA S.A. para la prestación del servicio público de distribución por cable dentro del área geográfica de la Provincia de Salta.
Provincial	Contrato de Concesión	Año 1996	Contrato de Concesión ESED SA sistema disperso

Provincial	Régimen de suministro	Año 1996	Establece las condiciones generales para el suministro y los derechos y obligaciones de usuarios y de la distribuidora Edesa S.A.
Provincial	Resolución MPyE	49/05	Readecuación tarifaria ESED SA
Provincial	Res. Enresp	13/97	Establece el Procedimiento de Aplicación de Sanciones a EDESA SA
Provincial	Res. Enresp	126/05	Aprobar ad referéndum del PEP s/ESED SA Cuadro tarifario y calidad del servicio técnico
Provincial	Res. Enresp	280/05	Readecuación tarifaria ESED SA
Provincial	Res. Enresp	160/06	Renegociación Contractual EDESA SA
Provincial	Res. Enresp	11/07	Reglamento: CER. Ver Acta Acuerdo con Edesa 1º feb.
Provincial	Res. Enresp	328/10	Establece la vigencia de las Bases Metodológicas y del nuevo Reglamento para la aplicación de la CER
Provincial	Acta Acuerdo con Edesa SA	1º feb 2010	Adecua CC del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica s/ presentación de informes de costos, ingresos e inversiones, el plan de inversión anual sobre, las Bases Metodológicas para el Control de Calidad del Producto y Servicio Técnico Etapa II y el Reglamento para la aplicación de la Contribución Especial Reembolsable CER

IV Agua Potable y Saneamiento

Provincial	Ley	7571	Dispone la Constitución de Sociedad de la Compañía Salteña de Agua y Saneamiento SA (COSAYSA) aprueba Estatuto Social
Provincial	Decreto	2190/09	Rescinde el Contrato de Concesión aprobado por Decreto Provincial Nº 2934/99 y encomienda a COSAYSA la prestación del servicio y continuidad de las fuentes laborales
Provincial	Decreto	2195/09	Por Decreto 2638/09 Promulga la Ley Nº 7571
Provincial	Decreto	2837/96	Marco Regulatorio. DEROGADO por Decr. 3652/2010
Provincial	Decreto	2725/07	Convenio marco entre el Ministro de la Producción y el Empleo y el INTI
Provincial	Decreto	5737/59	Instalaciones
Provincial	Decreto	1190/62	Terrenos baldíos frentistas de red
Provincial	Decreto	3652/10	Nuevo Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios de la Provincia de Salta
Provincial	Res MDesEc	67/2010	Créditos y Débitos con SPASSA
Provincial	Res Sec. Com., Ind. Y Serv.	45/08	Nuevo Régimen Tarifario de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento
Provincial	Acta de Directorio	05/2002	Aprueba el "Reglamento para la Constitución de Servidumbres Adm. y otras Restricciones al Dominio".
Provincial	Acta de Direct.	05/2002	Elementos Constitutivos de Plano de Mensura para Establecimiento de Servidumbres y/o Expropiación.
Provincial	Res. Enresp	151/02	Conexiones domiciliarias para servicios sanitarios.
Provincial	Res. Enresp	57/03	Reglamento para las nuevas conexiones domiciliarias para servicios sanitarios.

Provincial	Res. Enresp	249/03	Reglamentación de la negativa del usuario a la instalación del micromedidor.
Provincial	Res. Enresp	355/04	Sistema de facturación por consumo medido.
Provincial	Res. Enresp	481/04	Sistema de facturación por consumo medido.
Provincial	Res Enresp	1112/08	Prefactibilidades En trámite de aprobación
Provincial	Res. Enresp	280/09	Readecuación Tarifaria
Provincial	Resol Enresp.	912/09	Provisión de agua en camiones cisterna
Provincial	Resol Enresp.	1031/09	Cálculo de intereses conforme al Art. 31º de la Ley 24240
Provincial	Res. Enresp	1690/09	Régimen de recargos e intereses
Provincial	Res. Enresp	86/10	Readecuación Tarifaria COSAYSA por Audiencia Pública
Provincial	Res. Enresp	387/10	POIT SPASSA
Provincial	Res. Enresp	537/10	Costos actualizados nuevas conexiones domiciliarias
Provincial	Res. Enresp	687/10	Convenio con el INTI "Convenio marco de asistencia técnica, protocolo adicional y anexos"
Provincial	Res. Enresp	838/10	Reglamento para medidores para agua fría y del procedimiento de retiro de micromedidores-Verificación Periódica
Provincial	Res. Enresp	1053/10	Vigencia del Reglamento para medidores para agua fría y del procedimiento de retiro de micromedidores - verificación periódica, conforme a Res Enresp 838/10
Provincial	Res. Enresp	627/05	Interpretación de intereses resarcitorios
Provincial	Orden Reg.	10/10	Reducción 30% cargo fijo facturación agua en San Lorenzo Octubre -Noviembre y Diciembre

V Subsidios y Exenciones

Provincial	Ley	1621	Exención de pago de servicios sanitarios a inmuebles del Arzobispado
Provincial	Ley	1645	Exención de pago de servicios sanitarios a Comunidades Franciscanas.
Provincial	Ley	7643	Preservación Entidades Deportivas
Provincial	Decreto	4204/72	Subsidio a los servicios sanitarios para instituciones beneméritas
Nacional	Res. Adm. Nac Seg. Soc.	130/10	Establece el haber mínimo jubilatorio
Nacional	Res Anses	651/10	Aprueba coeficientes actualización haber jubilatorio
Nacional	Res Anses	58/11	Actualización haber mínimo jubilatorio a \$ 1227,78
Provincial	Res Sec. Com., Ind. Y Serv.	45/08	Nuevo Régimen Tarifario de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, determina también la exención a bomberos
Provincial	Res Sec. Com., Ind. Y Serv.	Anexo Res 45/08	Nuevo Régimen Tarifario de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento
Provincial	Res, Enresp	26/00	Subsidio al sector Maderero
Provincial	Res, Enresp	97/01	Subsidio del servicio sanitario a comunidades aborígenes rurales. Res Enresp 730/06 y 959/07

Provincial	Res, Enresp	1024/07	Exenciones para instituciones beneméritas.
Provincial	Res, Enresp	124/08	Reglamento de Subsidios por Indigencia a los Servicios Sanitarios y de Energía Eléctrica. Modif. Res. Enresp Nº 325/10 y 335/11)
Provincial	Res, Enresp	666/09	Subsidio del servicio sanitario a comunidades aborígenes rurales.
Provincial	Res. Enresp	237/10	Código tarifario para el subsidio de usuarios en el PERMER. Ad- Referéndum del PEP
Provincial	Res. Enresp	159/11	Subsidios a entidades deportivas
Provincial	Orden Regul.	25/07	Exención o financiación del depósito de garantía en el caso de nuevas conexiones Edesa SA
Provincial	Orden Regul.	26/07	Rehabilitación del servicio restringido a usuarios que hubieren obtenido un subsidio (60% o 100%)

VI Gestión de la Calidad

Internacional	Norma ISO	Norma Internacional para la estandarización de un buen sistema de gestión de calidad	
Internacional	Norma ISO	9001:2008	SGC del Enresp: Manual de la Calidad, PO1, PO2, PO3, PO4, PO5, PO6, PO7, PO8, PO9
Provincial	Res. MDE	126D/09	Carta de Servicios del Enresp
Provincial	Res SG	184D/10	Gestión de Calidad, reconocimiento honorífico y oficial al ENRESP y otros organismos por autoevaluación FUNDIBEQ
Provincial	Res Enresp	270/2010	Plan de Calidad del Enresp 2010, conforme a la Res. SGG 169D/09
Provincial	Res Enresp	118/2011	Plan para la Gestión de Calidad del Año 2011 en el Ámbito del Enresp.

VII Legislación General

Nacional	Constitución	Art. 41, 42, 43	Derechos de protección al ciudadano y medio ambiente
Provincial	Constitución	Art. 30,31,166	Derechos de protección al ciudadano y medio ambiente
Nacional	Ley	25326	Protección datos personales
Provincial	Ley	5348	Procedimientos Administrativos de Salta
Provincial	Ley	7017	Código de Aguas de la Provincia de Salta
Provincial	Decreto	1574/02	Estándar mínimo de acceso a la información de la Administración Pública

VIII Controles Interno y Externo

Provincial	Res SIGEP	03/02	Sistema de control Interno, función y principios de las USI
------------	-----------	-------	---

X Defensa al Consumidor

Provincial	Acta de Directorio	66-08	Convenio Marco entre el Enresp y la Secretaría de Defensa al Consumidor del 16 - 12-08
------------	--------------------	-------	--

	CARTA de SERVICIOS		Emisión: 15-06-2011
			Revisión: 1
	Conf. Resolución Nº 300 D/07 Secretaría General de la Gobernación		Página 10 de 13

XII RRHH			
Nacional	Ley	20744	Ley de Contrato de Trabajo
Nacional	Ley	26427	Pasantías
Provincial	Ley	7546	Pasantías
Provincial	Decreto	1430/05	Pasantías
Provincial	Decreto	4118/97	Régimen de Licencias, Justificaciones y Franquicias para el Personal de la Administración Pública Provincial.
Provincial	Decreto	2567-08	Autorización previa por decreto para contrataciones o designaciones
Provincial	Decreto	2769-08	Modifica el Decreto 2767-08 s/ Autorización previa por decreto para contrataciones o designaciones
Provincial	Res Enresp	1401/10	Normativa Interna del Enresp, aplicación de artículos del Decreto 4118/97.
Provincial	Res Enresp	266/11	Estructura Orgánica, Planta de Cargos y Cobertura y Escalafón Salarial del Enresp
Provincial	Res Enresp	267/11	Concurso para el ingreso a Planta Permanente del Enresp
Provincial	Res Enresp	413/11	Enmienda en los Anexos I y II de la Res Enresp 266/11 estableciendo la estructura organizacional, cobertura de la planta de cargos, nivel escalafonario y misiones y funciones del Enresp

XIV Contables			
Nacional	Provincial	7416	Cobro de tarifas a cargo del concesionario
Provincial	Res MDesEc	67-/2010	Créditos y Débitos con SPASSA
Provincial	Res Enresp	364/07	Certificaciones de Deuda concesionarias

“Compromisos de calidad: A partir del proceso institucional alineado hacia una gestión por resultados y a una administración por objetivos, la segunda auditoría externa de mantenimiento efectuada por la firma certificadora Bureau Veritas renovó al Ente Regulador la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad según Norma ISO 9001:2008, siendo un compromiso la continuidad del proceso.

Por Resolución Enresp Nº 118/11 se actualizó el Plan para la Gestión de Calidad en el Ámbito del Enresp.”

“Criterios para la actualización de los compromisos de calidad: En avance con el Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la Norma ISO 9001:2008, se cumplió con todos los objetivos de calidad propuestos para el período 2008/2009/2010. A su vez, conforme a la Cláusula 5.6 de la citada Norma y al Manual de Calidad, en fecha 18/11/11 se realizó la pertinente Revisión por la Alta Dirección del ENRESP estableciéndose para el período 2011, nuevos objetivos para las dependencias ya certificadas y la incorporación de los primeros objetivos para la extensión de todas las demás dependencias del Enresp.”

	CARTA de SERVICIOS	Emisión: 15-06-2011
	Conf. Resolución Nº 300 D/07 Secretaría General de la Gobernación	Revisión: 1
		Página 11 de 13

“Catálogo de los derechos del ciudadano. Los usuarios tienen los siguientes derechos, sin que esta enumeración pueda considerarse taxativa:

a) a la prestación de los servicios públicos en los lugares donde estuviese establecido;

b) a que el servicio se preste en condiciones que protejan su salud y a recibir, con motivo de tal prestación, un trato digno y equitativo;

c) a prestaciones eficientes con la calidad dispuesta por las normas, en condiciones que garanticen su continuidad, regularidad, calidad, cantidad y generalidad, de manera tal que se asegure la protección del medio ambiente y de los recursos naturales;

d) a la información adecuada y veraz;

e) a constituir asociaciones de usuarios a los fines previstos en las leyes 6835 y 24240;

f) a ser adecuadamente informado acerca de las características y modalidades de los servicios, de la composición de las tarifas, de las interrupciones programadas de los mismos, con indicación de su duración estimada;

g) a solicitar que el Ente pida informes a las prestadoras acerca de los planes de expansión de los servicios con respecto a los domicilios de aquellos usuarios, y el plazo de tales prolongaciones, en el caso de usuarios domiciliados en lugares desprovistos de servicios, De acuerdo a la respuesta, los usuarios podrán exteriorizar su voluntad de constituirse en sublicenciarios a los fines de la expansión del servicio. En caso de oposición de la prestadora dirimirá el Ente, al cabo de un procedimiento de audiencia pública;

h) de asociarse y constituir sublicenciarias a los fines de una mejor prestación de los servicios en, las condiciones dispuestas por las reglamentaciones pertinentes;

i) utilizar todas las vías reconocidas por el ordenamiento para la defensa de derechos subjetivos e intereses legítimos;

j) a tarifas justas y razonables determinadas de acuerdo a las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias;

k) todas las personas físicas o jurídicas que habiten o estén establecidas en el área servida tienen derecho a la provisión de agua potable y/o desagües cloacales. Con respecto a los desagües cloacales el derecho a sistemas integrales se aplicará a la población urbana. La población rural podrá contar con servicios de desagües cloacales integrales y/o individuales de acuerdo a las características geográficas del lugar;

l) a reclamar ante el prestador por deficiencias en los servicios y obtener del mismo una respuesta completa y fundada, y la solución inmediata a las deficiencias en el marco de los reglamentos procedimentales de reclamos;

	CARTA de SERVICIOS	Emisión: 15-06-2011
	Conf. Resolución Nº 300 D/07 Secretaría General de la Gobernación	Revisión: 1
		Página 12 de 13

- m) a recurrir ante el Ente Regulador cuando los prestadores no hubieran solucionado correctamente el reclamo del inciso anterior;
- n) a ser informado con antelación suficiente de los cortes de servicios programados por razones operativas;
- o) a reclamar ante el prestador y el Ente Regulador por la falta de cumplimiento de los planes de expansión y metas fijados;
- p) a exigir al prestador que haga conocer los regímenes tarifarios y de facturación aprobados con la debida antelación y adecuada publicidad.
- q) a reclamar ante el prestador y el Ente Regulador cuando se produjeren alteraciones en las facturas que no coincidan con el régimen tarifario aprobado y publicado, conforme con los lineamientos básicos establecidos en el Marco Regulatorio;
- r) a recibir las facturas con la debida antelación a su vencimiento. A tal efecto los prestadores deberán remitirla en tiempo propio y por medio idóneo. En caso de no recibir las facturas con una antelación de diez (10) días a la fecha de vencimiento, deberá reclamar la misma por lo que toda factura deberá indicar claramente la fecha del vencimiento subsiguiente. La reiterada falta de envío de las facturas a un usuario hará pasible de sanciones al prestador en caso de no justificar tal circunstancia;
- s) a denunciar ante el Ente Regulador cualquier irregularidad, incumplimiento u omisión por parte del prestador del servicio, cualquiera sea éste, o de sus agentes, que pudieran afectar sus derechos, perjudicar los servicios, los recursos hídricos o el medio ambiente;
- t) a asociarse para trabajar en la extensión del servicio y su mejoramiento con arreglo a este marco y previa autorización del Ente Regulador, siempre que no interfiera con los derechos y obligaciones del prestador Y de los demás usuarios;
- u) a ser resarcido en caso de sufrir daños en su propiedad por la impericia, negligencia y/u omisión del prestador y/o por deficiencias en la calidad técnica del servicio, salvo casos de fuerza mayor;
- v) los usuarios que se encuentren en las zonas servidas del área de Concesión, tienen derecho a exigir la prestación del servicio eléctrico conforme a los niveles de calidad establecidos, reclamando ante el Distribuidor si así no ocurriese;
- w) a recurrir al Ente Regulador de Servicios Públicos ante el incumplimiento de las obligaciones del Concesionario y cuando la calidad del servicio que reciben está por debajo de los niveles establecidos en el Régimen de Suministro o cuando la distribuidora no hubiese atendido sus reclamos. El Ente Regulador de Servicios Públicos exigirá a la Distribuidora el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y el cumplimiento de los Pliegos, Contrato de Concesión, Régimen de Suministro y toda otra disposición y norma inherente al servicio concesionado o conexas con el mismo;

	CARTA de SERVICIOS	Emisión: 15-06-2011
		Revisión: 1
Conf. Resolución Nº 300 D/07 Secretaría General de la Gobernación		Página 13 de 13

x) a ser informados con suficiente detalle sobre los servicios que les son prestados, su sistema de medición y facturación, a los efectos de poder ejercer sus derechos como usuarios;

y) a ser informados con antelación suficiente sobre los cortes de servicios programados;

z) a reclamar el cumplimiento de los planes de mantenimiento y expansión del Sistema.”

“Participación Institucional: El Ente Regulador de Servicios Públicos es miembro de AFERAS (Asociación Federal de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento) y de ADERE (Asociación de Entes Reguladores Eléctricos), instituciones que permiten a sus Organismos miembros participar y organizar diversos seminarios y actividades de estudio y actualización de temáticas inherentes a los servicios públicos, sobre la base de la experiencia comparada tanto a nivel nacional como internacional. ”

“Sistema de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones: Dentro del Sistema de Gestión de Calidad del Organismo establecido sobre la base de la ISO 9001:2008 certificada, se encuentra vigente el procedimiento PO9 mediante el cual se define la metodología para atender, resolver o tramitar las quejas, sugerencias y/o felicitaciones del usuario o trabajador o de la misma ciudadanía hacia el Ente Regulador de Servicios Públicos de la Provincia de Salta.

El sistema aplica a las quejas, sugerencias y felicitaciones que se efectuaren sobre el Organismo, su Personal y los servicios que éste presta.

En tal sentido se encuentra a disposición del ciudadano un buzón de sugerencias, formularios, línea telefónica gratuita 0800 -444-7400 las 24 hs. los 365 días del año y las oficinas de atención personalizada al usuario, para poder expresar sus reclamos, quejas, sugerencias o felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por el Organismo.

El Ente Regulador recibirá la opinión del usuario a través de los medios disponibles, donde deberán hacer constar sus datos personales, tales como nombre y apellido, número de NIS o de usuario, dirección o teléfono para responderle a la brevedad posible.”

4. REFERENCIAS

Decretos Provinciales Nº 3062/99 y 4116/98; Resolución Nº 300 D de la Secretaría General de la Gobernación.