



**REGLAMENTO DE
ATENCIÓN AL USUARIO
A TRAVÉS DE
"CALL CENTER"
(Resolución 2/2014 MPFIPyS)**





INDICE GENERAL

GLOSARIO

CAPITULO 1 ASPECTOS GENERALES

- Objeto
- Ámbito Territorial de Aplicación
- Modificaciones al Reglamento
- Vigencia
- Difusión y puesta a disposición del Reglamento
- Normas Aplicables

CAPITULO 2 CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO

- Descripción y características del CAIU
- Acceso y difusión del Servicio de Atención Telefónica

CAPITULO 3 OPERATORIA Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO TÉCNICO

- Interrupciones Programadas del Servicio
- Interrupciones de Emergencia o no Programadas

-- Reglamento de Atención al Usuario Mediante "Call Center" --



GLOSARIO

Para la mejor aplicación e interpretación del presente reglamento, se entenderá por:

Usuarios: REALES: Personas físicas o jurídicas que reciben de la Concesionaria el o los servicios de agua potable y/o desagües cloacales. SENSIBLES: Centros de atención sanitaria, hospitalaria y de carácter asistencial, centros educativos, comedores infantiles y/o comunitarios y centros penitenciarios.

Concesionaria: Agua y Saneamientos Argentinos S.A., (denominada en el presente Reglamento LA CONCESIONARIA), es la Empresa responsable de la prestación de los servicios de agua potable y desagües cloacales en el área regulada en las condiciones estipuladas por el Marco Regulatorio aprobado por Ley N° 26.221 y el Instrumento de Vinculación aprobado por Resolución MPFIPyS N° 170/2010.

CAIU: Centro Atención Integral al Usuario de LA CONCESIONARIA, en el cual, entre otras actividades, funciona el "Call Center" integrado por un grupo de personas y/o servicios destinado a brindar la atención telefónica a los Usuarios.

Interrupciones Programadas del Servicio: Comprende todas las interrupciones en el servicio que la Concesionaria deba realizar para efectuar tareas de mantenimiento, renovación, rehabilitación y/o de otra índole, necesarias para la correcta prestación del servicio.

-- Reglamento de Atención al Usuario Mediante "Call Center" --



Interrupciones de Emergencia o no Programadas: Comprende toda interrupción en el servicio que no haya sido programada por la concesionaria.

Autoridad de Aplicación: Subsecretaría de Recursos Hídricos del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios de la Nación.

Normas Aplicables: Normas jurídicas vinculadas al Servicio, emitidas por autoridad competente.

Servicio: Actividades descriptas en la definición del servicio público establecida en el Marco Regulatorio aprobado por Ley N° 26.221.



CAPITULO 1

ASPECTOS GENERALES

Objeto

El presente Reglamento de Atención a Usuarios a través del "Call Center", (en adelante denominado EL REGLAMENTO) elaborado por AySA S.A. cumple la Resolución N° 2/2014 del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.

En EL REGLAMENTO se establece y precisa el procedimiento de atención telefónica personalizada a través de un "Call Center", puesto a disposición de todos los Usuarios en caso fallas en los servicios y en emergencias.

El REGLAMENTO se ajusta a los lineamientos y condiciones establecidos en la citada disposición y en las normas vigentes.

Ámbito Territorial de Aplicación

El Alcance de la Prestación y el Ámbito Territorial de Aplicación comprende al territorio de la CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES y los siguientes partidos de la Provincia de BUENOS AIRES: ALMIRANTE BROWN, AVELLANEDA, ESTEBAN ECHEVERRIA, EZEIZA, LA MATANZA, LANUS, LOMAS DE ZAMORA, MORON, QUILMES, SAN FERNANDO, SAN ISIDRO, GENERAL SAN MARTIN, TRES DE FEBRERO, TIGRE, VICENTE LOPEZ, HURLINGHAM e ITUZAINGO.



Modificaciones al Reglamento

EL REGLAMENTO podrá ser modificado por LA CONCESIONARIA, y puesto en conocimiento de la SUBSECRETARIA DE COORDINACION Y CONTROL DE GESTION, y de la AUTORIDAD DE APLICACION, ambas dependientes del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.

Vigencia

EL REGLAMENTO rige hasta la extinción de la Concesión.

Difusión y puesta a disposición del Reglamento

Ejemplares impresos de EL REGLAMENTO se encuentran a disposición todos los usuarios que los soliciten en todos los Centros de Atención al Usuario distribuidos en el ámbito de acción de la CONCESIONARIA.

Adicionalmente, EL REGLAMENTO se encuentra publicado para ser consultado a través del sitio web de LA CONCESIONARIA www.aysa.com.ar.

Asimismo y sin cargo alguno, los Usuarios pueden solicitar el envío de una copia electrónica través de la casilla de correo atencionalusuario@aysa.com.ar.



Normas Aplicables

Las Normas Aplicables que rigen el presente REGLAMENTO, y su orden de prelación, son:

- Leyes N° 26.100, N° 26.221 y Ley N° 13.577 “Orgánica de OBRAS SANITARIAS DE LA NACIÓN” y sus modificatorias en lo pertinente y supletoriamente.
- Decretos y Normas Reglamentarias, complementarias o modificatorias.
- Instrumento de Vinculación cuyo texto fuera aprobado por Resolución MPFIPyS N° 170/2010, los Planes Aprobados y sus modificatorias.
- Reglamento del Usuario.
- Resolución N° 2/2014 del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.
- Otras Normas inherentes a la prestación del Servicio Público que se dicten por Autoridad Competente y que comprendan situaciones no previstas en la normativa específica indicada precedentemente.



CAPITULO 2

CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO

Descripción y características del CAIU

LA CONCESIONARIA dispone desde el 21 de marzo del año 2006, de un Centro Atención Integral al Usuario (CAIU), en el cual entre otras actividades funciona el "Call Center" conformado por un grupo de personas y/o servicios para brindar la atención telefónica integral a los Usuarios.

El diseño y funcionamiento del CAIU se desarrolla bajo un formato y dinámica que asegura la mayor flexibilidad posible, a fin de dar respuesta a los Usuarios frente a situaciones vinculadas con el servicio prestado.

Bajo dicho diseño y formato, el funcionamiento de CAIU se complementa y articula como un todo con el conjunto de los Centros de Atención del Usuario (CAUS) distribuidos en el ámbito de acción de LA CONCESIONARIA, en los cuales se brinda atención personalizada a los Usuarios y además se disponen de conexiones denominadas FONOS AYSA que permiten un vínculo directo con el CAIU.

A través de la comunicación telefónica, los Usuarios pueden encontrar respuesta sobre temas relacionados a la prestación del servicio, vinculados a la Gestión Técnica (Servicio Técnico) y/o a la Gestión



Comercial (Servicio Comercial), y canalizar sus reclamos y consultas sobre ambos aspectos del servicio.

Adicionalmente el CAIU cumple un rol activo dentro del Plan de Prevención y Emergencia de LA CONCESIONARIA, conformado por un conjunto de directrices (actividades y evaluación integral del sistema) que tiene la finalidad de prevenir situaciones anómalas que puedan afectar la calidad y/o continuidad de los servicios prestados. Consiste, básicamente, en un documento que contiene las pautas a seguir ante situaciones de emergencia, incluyendo procedimientos específicos para eventos predeterminados.

El funcionamiento del Servicio Técnico del CAIU, cuenta con un plan de contingencia diseñado para responder ante la ocurrencia de un imprevisto.

La atención telefónica de ambos servicios (Técnico y Comercial) en su totalidad, se lleva a cabo con recursos humanos idóneos, calificados y formados a tal fin, denominados Operadores Telefónicos.

Con el objetivo de perfeccionar la labor de los recursos humanos afectados al CAIU, se llevan a cabo actividades sistemáticas de capacitación y actualización de conocimientos, contribuyendo de esta manera a la mejora continua de nuestros procesos.

En tal sentido, el CAIU está integrado al Sistema de Gestión de la Calidad aplicado al Proceso de Gestión de Reclamos Técnicos desde su ingreso hasta su resolución final, el cual se encuentra certificado



bajo la Norma de Calidad ISO 9001:2008 desde Diciembre del año 2011. LA CONCESIONARIA reafirma así su compromiso y actitud responsable para garantizar el Servicio de Gestión Técnica alineado a los principios de mejora continua para el desarrollo de una gestión sustentable.

En el marco de la mejora continua de la prestación del Servicio Telefónico, se realizan en forma periódica, distintas encuestas y monitoreo de diferentes variables, para conocer la opinión, expectativas y nivel de satisfacción de nuestros Usuarios.

El CAIU dispone de distintas herramientas tecnológicas e informáticas de última generación, conformando una plataforma adecuada y dimensionada para brindar soporte a la totalidad de la operación. Se dispone además, de acceso a las aplicaciones corporativas específicas diseñadas y generadas para, entre otras funciones, registrar y consultar la solicitud y su estado en cualquier etapa del ciclo comprendido desde su inicio hasta la finalización de la misma.

Acceso y difusión del Servicio de Atención Telefónica

El Servicio Comercial se brinda a través del 6333-AGUA (2482) los días hábiles en el horario de 08 a 18 hs.

El Servicio Técnico se brinda las 24 horas, los 365 días del año, a través de la línea telefónica gratuita 0800-321-AGUA(2482) donde se receptionan y se dan respuesta a las consultas, los reclamos y las emergencias técnicas de los Usuarios.

-- Reglamento de Atención al Usuario Mediante "Call Center" --



La difusión del servicio telefónico se efectúa a través de diferentes medios de información tales como: factura recibidas por los Usuarios, los CAUS, el sitio web institucional, folletería y material gráfico.



-- Reglamento de Atención al Usuario Mediante "Call Center" --



CAPITULO 3

OPERATORIA Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO TÉCNICO

El usuario puede canalizar a través de la línea telefónica gratuita, las 24 horas y los 365 días del año, las consultas o reclamos técnicos (Menú: Opción "Servicio Técnico"), donde es atendido por un operador telefónico.

Ante cada consulta o reclamo, se le otorga al Usuario un número específico de registro.

Con dicho registro y para conocer el estado de la solicitud, el Usuario puede contactarse todas las veces que desee, en cualquier etapa de su ciclo comprendido desde el inicio hasta la finalización de la misma.

Toda la información relativa a cada una de las intervenciones técnicas realizadas por LA CONCESIONARIA, es registrada y actualizada a mediante una aplicación informática corporativa denominada "Sistema de Atención de Reclamos" (SAR), específicamente destinada a tal fin por LA CONCESIONARIA.

El Usuario puede solicitar la asistencia y/o atención de un Supervisor del CAIU para canalizar inquietudes que no puedan ser resueltos en una primera instancia de atención por los Operadores Telefónicos.

Todos los Usuarios pueden consultar en cualquier momento, llamando a la LINEA GRATUITA 0800-321-AGUA (2482), la información

-- Reglamento de Atención al Usuario Mediante "Call Center" --



relacionada a las interrupciones programadas del servicio, entendiéndose por éstas, todas las interrupciones en el servicio que LA CONCESIONARIA realiza para poder efectuar las tareas de mantenimiento, renovación, rehabilitación y/o de otra índole, necesarias para la correcta prestación del servicio.

Dicha información se brinda clasificada por zona geográfica, por partido, por localidad y por perímetro de calles alcanzadas.

Adicionalmente se dispone en el sitio web respectivo de un módulo interactivo donde el Usuario puede visualizar, de forma sencilla y anticipada, los distintos trabajos de mantenimiento y mejoras programados. En dicho sitio web el Usuario puede dejar su dirección de correo electrónico a fin de recibir la información relativa a las futuras tareas que se programen en su localidad.

El Servicio Técnico cuenta en todo momento con operadores disponibles para informar a los Usuarios que así lo deseen, las interrupciones del servicio.

A los fines de brindar la contención y información pertinente ante interrupciones del servicio que superen las 10 horas, el CAIU realiza un seguimiento constante mediante la devolución de las llamadas telefónicas que sean necesarias a todos los Usuarios comprendidos en el área de afectación y que hayan formulado su reclamo o consulta y proporcionado el respectivo teléfono de contacto.



Interrupciones Programadas del Servicio

Ante las interrupciones programadas del servicio que deban ser realizadas para efectuar las tareas de mantenimiento, renovación, rehabilitación y/o de otra índole, necesarias para la correcta prestación del servicio, LA CONCESIONARIA informa telefónicamente a los Usuarios Sensibles que se encuentren registrados y comprendidos en un área afectada por una interrupción del servicio programada, con una antelación CUARENTA Y OCHO (48) horas, a efectos de poder brindar a los mismos, información anticipada respecto de las tareas a realizar.

Interrupciones de Emergencia o no Programadas

Comprende toda interrupción en el servicio que no haya sido programada por LA CONCESIONARIA.

Las interrupciones del servicio no programadas cuya duración supere las diez (10) horas son informadas en el Menú de Atención Telefónica. (Menú: Opción "Información sobre Cortes Programados por tareas de Mantenimiento") y en el sitio web.