

Política Comercial

Agua y Saneamientos Argentinos S.A. – creada en virtud del Decreto PEN N° 304/06, ratificado por la Ley 26.100 – es la empresa prestadora del servicio público de provisión de agua potable y recolección de desagües cloacales domiciliarios e industriales, cuya actividad se desarrolla en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y 25 partidos del Conurbano Bonaerense, en todo de acuerdo a las normas establecidas en el Marco Regulatorio – Ley 26.221 y normas regulatorias – aplicables a la Concesión.

Por su parte, el acceso al agua consagrado con carácter de derecho humano, siendo éste el principio que ilumina el Marco Regulatorio aplicable a la actividad de **AySA**, que tiene como objetivo llevar a cabo la prestación eficiente de los servicios en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, calidad y generalidad, garantizando la operación técnica-comercial, el mantenimiento y promoviendo la expansión de los servicios que presta.

En tal sentido, **AySA** reafirma su actitud responsable en garantizar los procesos comerciales de facturación, cobranzas y atención al usuario en el marco de la misión asignada por el Estado Nacional en cumplimiento de la legislación vigente aplicable al servicio público que presta.

Por tanto, la empresa fomenta el desarrollo de una gestión comercial sustentable y asume los compromisos incluidos en los siguientes principios:

- Garantizar, mediante la permanente actualización del catastro de los usuarios y la instalación de los instrumentos adecuados, la correcta facturación tanto medida como no medida.
- Desarrollar procesos eficientes en la gestión de cobro de los servicios prestados. La política comercial de facturación y cobro debe propender a la sustentabilidad de **AySA** y a la concreción de la universalización del servicio.
- Asegurar el profesionalismo en la resolución de las situaciones planteadas por nuestros usuarios, trabajando en un ambiente de responsabilidad, respeto, imparcialidad, ecuanimidad y transparencia.

- Proteger adecuadamente los derechos, obligaciones y atribuciones de los usuarios en relación con el servicio prestado por **AySA**.

- Establecer canales de comunicación para estar cerca del usuario, con el fin de escuchar y dar respuesta a sus necesidades en tiempo y forma, monitoreando periódicamente los niveles de satisfacción.

- Facilitar la accesibilidad de todos los usuarios en cualquier punto de la Concesión a los trámites comerciales, asegurando una gestión inmediata y resolución eficiente de los mismos, garantizando su confidencialidad.

- Responder a las necesidades de los usuarios con capacidades diferentes.

- Contemplar y atender especialmente las solicitudes de los usuarios con diferentes problemáticas sociales y económicas, mediante el desarrollo de modalidades flexibles en la búsqueda de innovación y adaptación en la gestión personalizada.

- Identificar desde la resolución de los reclamos, las oportunidades de mejora de los procesos comerciales en un ambiente de mejora continua, con el propósito de lograr en el mediano y largo plazo una disminución sustentable de nuestros reclamos.

- Comunicar, involucrar y capacitar en forma permanente al personal respecto de todos los procesos comerciales. Los empleados de **AySA** de todos los niveles son responsables conforme a su vocación de servicio.

- Evaluar periódicamente el cumplimiento de esta política y revisarla cuando sea necesario.

- Difundir esta política a todo el personal y ponerla a disposición de los usuarios o público que lo requiera.

Este Directorio y la organización de la empresa en su conjunto, asumen el compromiso de proveer los recursos humanos, técnicos y económicos necesarios para garantizar el cumplimiento de esta política.



Lic. Malena Galmarini
Presidenta de AySA

Marzo de 2020