

Modelo para una gestión de calidad

En **AySA** trabajamos con el compromiso de brindar el mejor servicio a nuestros usuarios, escuchándolos y dando respuesta a sus necesidades de forma rápida y efectiva, poniendo a su disposición distintas alternativas para facilitarles la resolución de sus trámites e inquietudes.

Con este objetivo trabajamos para asegurar y fomentar el desarrollo de una gestión comercial sustentable, continuando con la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a la **Norma ISO 9001:2015**, cuyo alcance es:

- El proceso de trámites comerciales asociados a solicitudes y/o reclamos, desde su inicio hasta su resolución integral.
- El proceso de facturación, incluyendo la gestión de la distribución.
- El proceso de incorporación para la facturación de nuevos usuarios a los servicios de agua y/o cloaca.
- El proceso de gestión comercial de la medición del servicio de agua para su facturación.

PARA CONSULTAS O SOLICITUDES



Atención Técnica

0800 - 321 - **AGUA** (2482)
Todos los días, las 24 hs.



Atención Comercial

6333 - **AGUA** (2482)
Días hábiles, de 8 a 18 hs.

0810 - 444 - **AySA** (2972)*
Días hábiles, de 8 a 18 hs.

*Partidos incorporados a partir de 2016



Pago Telefónico

Todos los días, las 24 hs.

Consúltenos a la casilla de correo electrónico
atencionalusuario@aysa.com.ar
Responderemos días hábiles de 8 a 18 hs.

Visite la oficina virtual de AySA
dentro del sitio web
www.aysa.com.ar



Ministerio del Interior,
Obras Públicas y Vivienda
Presidencia de la Nación



Qué documentación necesita

PARA INICIAR UN TRÁMITE



Gestión telefónica de Trámites

Ahora usted puede gestionar trámites telefónicamente, de una forma más simple y ahorrando tiempo comunicándose al teléfono de atención comercial que encontrará al dorso.



















- Cambio de titularidad
- Cambio de domicilio postal
- Cambio de situación impositiva
- Actualización de datos

Puede enviar la documentación requerida por:

- Mail a: atencionalusuario@aysa.com.ar
- Fax al: **teléfono de atención comercial (opción 5)**
- Correo postal a: **AySA - Atención al Usuario:**
 - Riobamba 750 1er. piso (C1025ABP) C.A.B.A. o
 - Viamonte 1951 1er. piso (C1056ABC) C.A.B.A.

Una vez recibida la documentación, responderemos a la mayor brevedad, los días hábiles de 8 a 18 hs.



TRÁMITES (SOLICITUDES Y RECLAMOS) A REALIZAR EN CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO	Sólo sin deuda	Sólo propietario, administrador o apoderado	Sólo titularidad actualizada	DOCUMENTACION REQUERIDA* Se solicita en original y fotocopia. A fin de agilizar los trámites que se mencionan a continuación, AySA le sugiere presentar la última factura.
Cambio de titularidad   		X		Documento de Identidad. Escritura sellada por el RPI**. Para Personas Jurídicas, se agrega Copia de Estatuto Societario. Para Declaratoria de Herederos, se agrega a la misma, Inscripción en el RPI. Para INQUILINOS, el trámite se realiza en el CAU. Requiere la titularidad actualizada, la presentación del propietario e inquilino con el Contrato de Locación y Documento de Identidad del inquilino. Aplica DN Rentas 071/05*.
Cambio de domicilio postal   		X	X	Documento de Identidad. Para Consorcios: Acta Designación Administrador con poder para gestionar. Documento de Identidad del Administrador. Para Personas Jurídicas: Copia del Estatuto Societario. Aplica DN Rentas 071/05*
Cambio de situación impositiva (I)   			X	IVA***. Constancia vigente de Inscripción / Opción. Por Exclusión Régimen de Percepción: Constancia vigente de exclusión al régimen de percepción. Aplica DN Rentas 071/05*
Solicitud de conexión agua / cloaca	X	X	X	Documento de Identidad. Para conexiones industriales / especiales: plano de obra registrado. Aplica DN Rentas 071/05*
Solicitud instalación medidor		X	X	Documento de Identidad. PARA CONSORCIO: Acta Designación Administrador con poder para gestionar. SIN CONSORCIO CONFORMADO: Escritura sellada por el RPI, de cada unidad. Conformidad 100% copropietarios. Aplica DN Rentas 071/05*
Facturación a consorcios	X	X		Acta Designación Administrador con poder para gestionar. Listado de Propietarios (formulario AySA). SIN CONSORCIO CONFORMADO: Escritura sellada por el RPI, de cada unidad. Conformidad 100% copropietarios. Aplica DN Rentas 071/05*
Alta, baja y modificación débito automático   				Por Tarjeta: Número de tarjeta de crédito. Por Banco: Número / Constancia de CBU (Clave Bancaria Uniforme) / extracto bancario.
Unificación complementaria	X	X		Documento de Identidad. Escritura sellada por el RPI, de la Unidad Funcional y Unidad Complementaria. Aplica DN Rentas 071/05*
Subdivisión / Rectificación de propiedad horizontal	X	X	X	Plano Mensura Horizontal / Plano de Mensura Horizontal Rectificado. Reglamento de Copropiedad. Listado de Propietarios (formulario AySA). Para Consorcio: Acta Designación Administrador con poder para gestionar. SIN CONSORCIO CONFORMADO: Escritura sellada por el RPI. Aplica DN Rentas 071/05*
Recategorización cocheras				Documento de Identidad. Escritura sellada por el RPI. Aplica DN Rentas 071/05*
Cargo por construcción				Documento de Identidad. Plano de Obra registrado. Aplica DN Rentas 071/05*
Parámetros de facturación   				Se recomienda presentar plano de obra registrado en función del parámetro cuya modificación se está solicitando o reclamando. Aplica DN Rentas 071/05*
Anexión / Subdivisión parcelaria	X	X		Documento de Identidad. Escritura sellada por el RPI. Plano Actualización Parcelaria / Plancheta Municipal. Aplica DN Rentas 071/05*
Independización de facturas	X	X		Documento de Identidad. Escritura sellada por el RPI. Aplica DN Rentas 071/05*
Solicitud retiro de conexión adicional agua / cloaca		X		Documento de Identidad. Escritura sellada por el RPI. Aplica DN Rentas 071/05*
Solicitud de desconexión	X	X		Documento de Identidad. Escritura sellada por el RPI. Aplica DN Rentas 071/05*
Solicitud de reconexión	X	X		Documento de Identidad. Escritura sellada por el RPI. Aplica DN Rentas 071/05*
Planes de pago				Documento de Identidad.
Verificación de pagos				Comprobante de Pago. Nota Compromiso firmada por el usuario (formulario AySA).
(I) La situación impositiva será verificada a través de la página Web de la AFIP, según la RG 1817. Asimismo, cada 180 días la empresa está obligada, por la citada resolución, a reconstruir la situación impositiva del usuario y facturar según los datos que figuran en los archivos puestos a disposición por la AFIP (excepto consumidores finales). Si usted es consumidor final y afecta la propiedad a una actividad económica, deberá informar su nueva situación acreditando su condición fiscal.	Otras vías de atención: (sólo sin deuda para cambios de titularidad y desvío postal).  Gestión telefónica de trámites  Casilla de atención al usuario  Oficina Virtual			* Los Usuarios de la Provincia de Buenos Aires deberán presentar además Recibo de Rentas (pago) junto con el formulario 531 V3 que emite dicha entidad (DN Rentas 071/05). ** RPI: Registro de la Propiedad Inmueble. *** Se extrae vía Internet (www.afip.gov.ar) y tiene validez hasta su vencimiento. El proceso de Gestión de trámites Comerciales se encuentra certificado bajo Norma ISO 9001