

# Síntesis de datos estadísticos del Organismo de Control del Agua de Buenos Aires.

Del Giorgio Solfa, Federico.

Cita:

Del Giorgio Solfa, Federico (2007). *Síntesis de datos estadísticos del Organismo de Control del Agua de Buenos Aires*.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/del.giorgio.solfa/242>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/pa9s/WaY>



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons.  
Para ver una copia de esta licencia, visite  
<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.es>.

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*



# **Síntesis de Datos Estadísticos del Organismo de Control del Agua de Buenos Aires**

## **Gestión del período 2004-2006**

---

***Federico Del Giorgio Solfa***

### **Sumario temático:**

**La organización y el sistema involucrado**

**Informes sobre reclamos de los Concesionarios Provinciales**

**Informe al Director Representante de los Usuarios**

**Síntesis de Gestión GAU para el Informe al Banco Mundial**

**Informe GAU sobre la Concesión Aguas del Gran Buenos Aires S.A.**

**Informe GAU sobre la Concesión de Aguas Bonaerenses S.A.**

**Síntesis de la actuación administrativa GAU**

**Síntesis comparativa anual de reclamos**

**Anexo de gráficas comparativas**

# Síntesis de Datos Estadísticos del Organismo de Control del Agua de Buenos Aires Gestión del período 2004-2006

*Prof. Mag. Federico Del Giorgio Solfa<sup>1</sup>*

## **Introducción:**

Este documento fue elaborado con el objeto de difundir y preservar los principales datos obtenidos durante la gestión operativa del período 2004-2006, en la Gerencia de Atención al Usuario del Organismo Regulador de Aguas Bonaerenses y del Organismo de Control del Agua de Buenos Aires respectivamente.

Este lapso de tiempo comprende principalmente la regulación y control de los Prestadores del Servicio Sanitario Provincial de las Zonas de Concesión I y II: Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA), Aguas del Gran Buenos Aires S.A. y su continuación estatal Aguas Bonaerenses S.A. - Área Metropolitana Oeste (ABSA-AMO). No obstante ello, durante este mandato gerencial, se rescataron y depuraron datos correspondientes a períodos anteriores que incluían al Prestador Azurix Bueno Aires S.A. (AZURIX).

Se espera que los números aquí expuestos, puedan aportar información que sirva a ulteriores investigaciones.

Los temas que estructuran este trabajo están compuestas por: 1. La organización y las características del sistema involucrado; 2. Informes sobre reclamos del servicio de agua potable de los Concesionarios Provinciales; 3. Informe al Director Representante de los Usuarios; 4. Síntesis de Gestión GAU para el Informe al Banco Mundial; 5. Informe GAU sobre la Concesión Aguas del Gran Buenos Aires S.A.; 6. Informe GAU sobre la Concesión de Aguas Bonaerenses S.A.; 7. Síntesis de la actuación administrativa GAU para los Términos de Referencia; 8. Síntesis comparativa anual de Reclamos; y Anexo de gráficas comparativas.

*La Plata, mayo de 2007.*

---

<sup>1</sup> Magíster en Marketing Internacional y Profesor Titular Ordinario de la Cátedra de Gestión de Proyectos, Universidad Nacional de La Plata. Master in Diritto, Economia e Politica dell'Unione Europea, Università degli Studi di Padova. Auditor Interno de Calidad en ISO 9001:2000, Georgia Institute of Technology. Profesor del MBA, Universidad de Palermo. Co-Director de Proyecto de Beca de Estudio, Comisión de Investigaciones Científicas de la Provincia de Buenos Aires. Agente de Modernización de la Provincia de Buenos Aires. Gerente de Atención al Usuario, Organismo Regulador de Aguas Bonaerense y Organismo de Control de Aguas de Buenos Aires.

## 1. La organización y las características del sistema involucrado:

Se toma situación en el Organismo de Control del Agua de Buenos Aires (OCABA); el cual se crea en una primera instancia como Organismo Regulador de Aguas Bonaerense (ORAB) el 6 de abril de 1999, a través del Decreto N° 743/99, es un ente autárquico de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio. El mismo, se encuentra dirigido y administrado por un Directorio integrado por cinco miembros; un Director Presidente; un Director Vicepresidente; y tres Directores Vocales.

Con la concesión de los servicios públicos, el Estado transfiere la gestión pero conserva la titularidad de la competencia que, para la existencia del servicio público, necesariamente debe ser estatal. Diferenciando la prestación del servicio a cargo del concesionario; de la regulación y control, a cargo del Ministerio de Infraestructura Vivienda y Servicios Públicos y el Organismo de Control respectivamente; de esta forma el Estado fortalece su papel de garante de la calidad y continuidad de los servicios prestados, como también de defensor de los derechos de los Usuarios y del medio ambiente.

La estructura organizativa del Organismo Regulador de Aguas Bonaerense (ORAB) «hoy Organismo de Control del Agua de Buenos Aires (OCABA)», como así también objetivos, acciones y tareas de cada uno de los estadios de la misma, se aprueba mediante el Decreto 265, el 7 de febrero de 2002.

Del Directorio (cuerpo colegiado), se desprenden cuatro Gerencias: de Administración y Finanzas, de Regulación Técnica y de Calidad, de Normas y Regulación Económica, y de Atención al Usuario. En estas Gerencias, se encuentran distribuidas diecisiete Jefaturas de Departamentos.

Al OCABA le compete hacer cumplir el Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Públicos de Provisión de Agua Potable y Desagües Cloacales en la Provincia de Buenos Aires (Decreto N° 878/03); como así también los respectivos contratos de concesión y sus normas complementarias, disponiendo de amplias facultades para realizar el control de la concesión y un monitoreo permanente de los servicios prestados.

El ámbito geográfico de aplicación del Marco Regulatorio es el territorio de la Provincia de Buenos Aires; exceptuados aquellos partidos servidos por el Concesionario Aguas Argentinas S.A., los cuales se encuentran regulados por el Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios (ETOSS).

Aquí particularmente, se tomaron los datos registrados de un proceso que representa a una de las principales funciones del OCABA, el de gestión de reclamos de Usuarios y control operativo del servicio sanitario.

El procedimiento de reclamos, según el Reglamento del Usuario, se inicia con un reclamo del Usuario al Concesionario, si éste no cumple con el servicio en los términos establecidos en el Contrato de Concesión, el reclamante (particular u organización) puede reclamar en segunda instancia ante el OCABA.

El OCABA registra el reclamo, solicita antecedentes al Concesionario, simultáneamente se procede a verificar técnicamente el inconveniente (si la gravedad u oportunidad lo requiere) y se finaliza el proceso con la una Resolución del OCABA que deberá producirse dentro de los 30 días de quedar el Expediente en la situación de resolver.

Para este proceso, el Usuario tiene varias formas (o vías) de reclamar ante el Concesionario (primera instancia) o al Organismo de Control (segunda instancia):

- Carta o nota escrita presentada en oficinas de atención al público.
- Telefónicamente a través de una línea gratuita.
- Formulario en el sitio Web.
- Correo electrónico.

El Sistema de Información utilizado es de tipo Administración (SIA), ya que insume información resumida de operaciones, alto volumen de información y modelos sencillos. Procesa informes de rutina con modelos simples y posee bajo nivel de análisis.

La información agregada para la toma de decisiones de Control Administrativo, se compone a través del sistema, con datos elementales de orden jurídico, constataciones técnicas por parte del Organismo de Control y datos externos que provienen del Usuario y del Concesionario.

Su estructura de funcionamiento está compuesta por tres unidades de procesamiento de datos, una de cada Concesionario y otra del OCABA. Todas, son activadas o iniciadas por el Usuario reclamante.

El sistema de información de reclamos actual, presenta bases de datos, que en teoría estarían repetidas. Una primera en las áreas de los Concesionarios y una segunda en el Organismo de Control. En este sistema, todos los reclamos ingresados al OCABA son auditados mediante el procedimiento.

Se observa un desajuste de orden conceptual; ya que, si bien los Usuarios reclamantes no satisfechos con el servicio prestado pueden recurrir en segunda instancia al OCABA, esto no garantiza que todos los Usuarios no recurrentes en segunda instancia hubieran resuelto su pedido en la instancia del Concesionario.

Por ello, se puede afirmar, que el sistema actual no permite auditar los reclamos efectuados en primera instancia, ya que el acceso a la información interna del Concesionario es indirecto y solo formal.

Por otro lado, para el OCABA, procesar la información solicitada al Concesionario, exigiría el mismo esfuerzo que procesar directamente toda la información registrada en el Concesionario. Además, esto suma demora a los tiempos en que el Organismo de Control toma conocimiento de los inconvenientes del servicio; ya que el recurso (segundo instancia), solo puede efectivizarse luego de cumplidos los plazos que tienen los Prestadores para alcanzar cada solución. Esto se ha visto reflejado, en

distintas oportunidades, donde el OCABA ha tomado conocimiento sobre problemas del servicio sanitario, a través de los medios de comunicación.

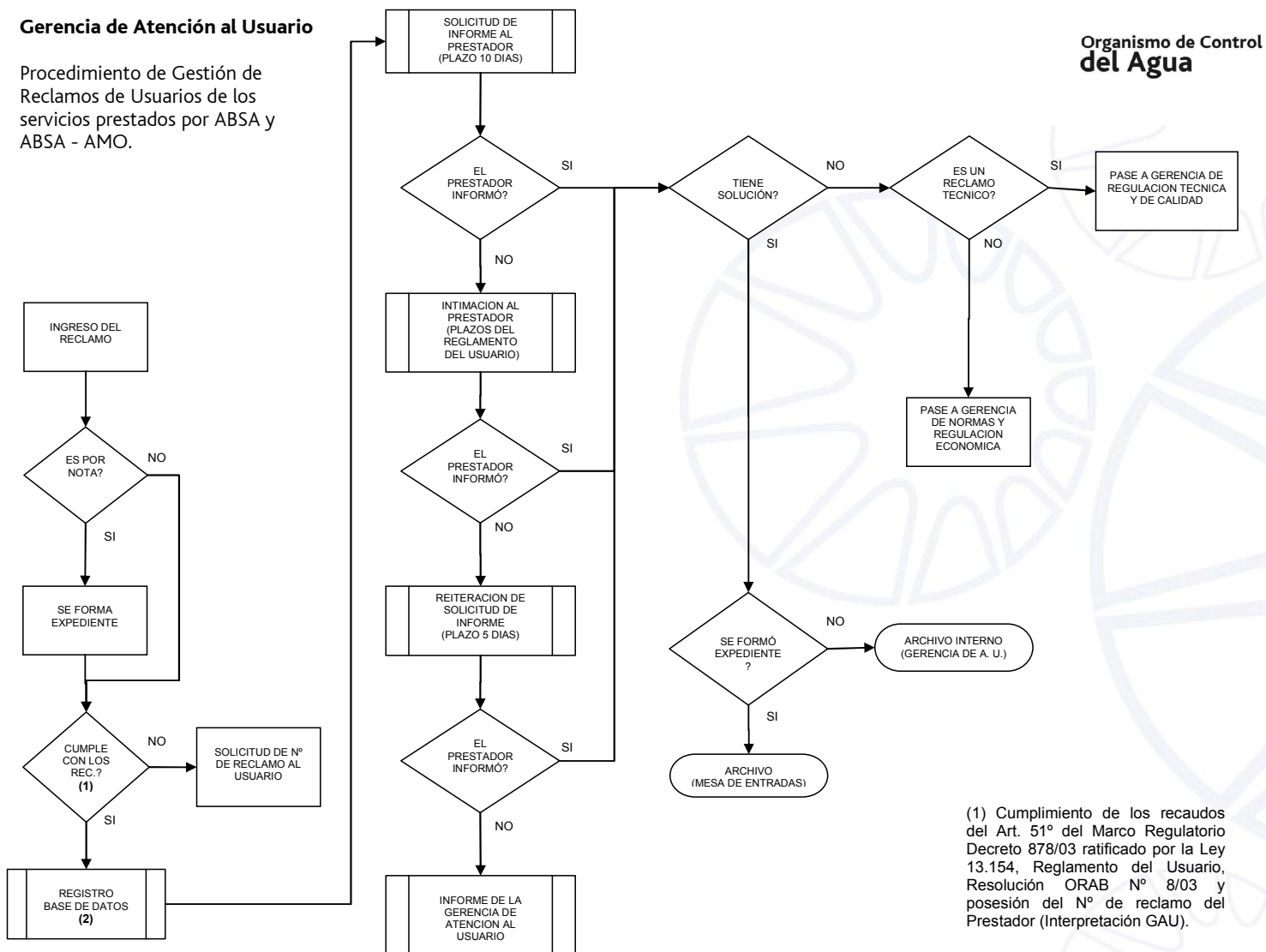
Es importante también destacar, que toda información repetida o análoga, tiende a la fragmentación del sistema, porque obliga la instalación de un proceso más (ejemplo: solicitud de antecedentes). Además, esto no solo entorpece, sino que corre riesgos de ser imprecisa con respecto a la macro-información original.

Esta tipología de sistema de bases de datos dual, en la relación entre el Concesionario y el OCABA, imposibilita el control operativo del servicio; ya que no se pueden apreciar las ligeras variaciones de satisfacción y/o calidad de prestación de los servicios sanitarios, por no poder operar la base macro.

El diagrama de flujos, que se anexa seguidamente, sintetiza el trámite promedio que tienen los Reclamos de Usuarios del Servicio y complementa al Procedimiento de Reclamos vigente, que fuera estipulado por la Resolución ORAB N° 8/2003.

## Gerencia de Atención al Usuario

Procedimiento de Gestión de Reclamos de Usuarios de los servicios prestados por ABSA y ABSA - AMO.



Organismo de Control  
del Agua



(1) Cumplimiento de los recaudos del Art. 51° del Marco Regulatorio Decreto 878/03 ratificado por la Ley 13.154, Reglamento del Usuario, Resolución ORAB N° 8/03 y posesión del N° de reclamo del Prestador (Interpretación GAU).

(2) Para los inconvenientes relacionados con la calidad de agua y la medición del consumo, además de la comunicación inmediata prevista en el Art. 11°, se da intervención a la Gerencia de Regulación Técnica y Calidad (Previsiones del Capítulo III de la Resolución ORAB N° 8/03).

## 2. Informes sobre reclamos del servicio de agua potable de los Concesionarios Provinciales.

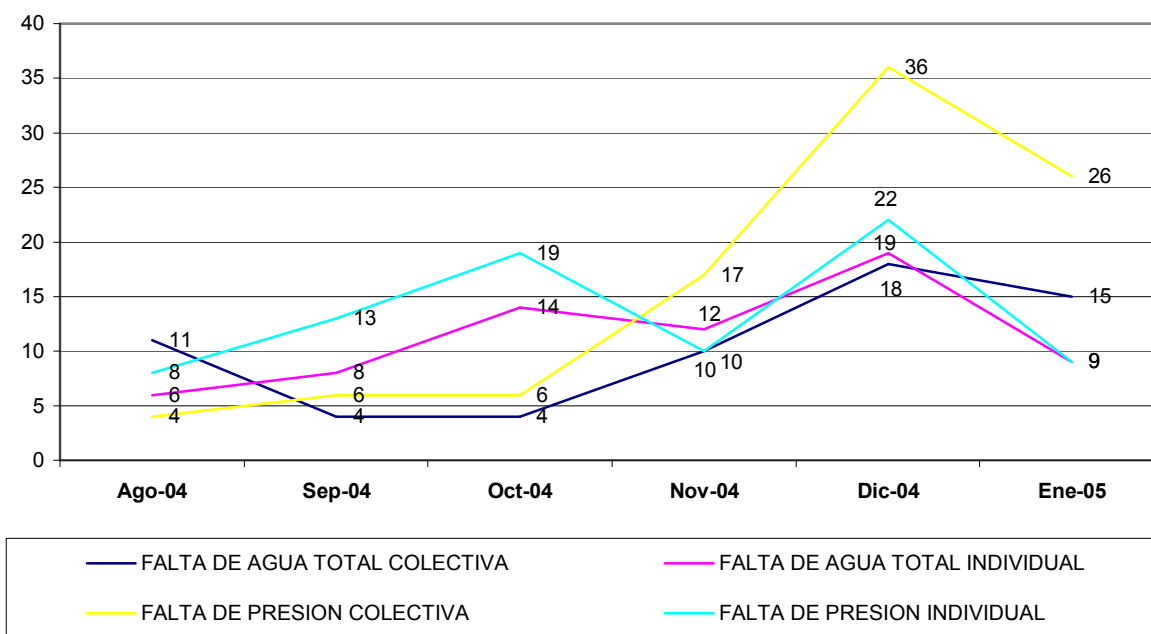
### 2.1. Servicio de Agua Potable de Aguas Bonaerenses S.A.

A partir de un importante aumento de los reclamos ORAB, sobre el suministro de agua potable de Aguas Bonaerenses S.A., la Gerencia de Atención al Usuario (GAU), el 06/01/2005 elevó un informe detallado (Nota GAU N° 130/05) con el objeto de asistir en la toma de las decisiones que correspondía adoptar.

Para ello, se tomó una muestra general de los últimos meses, entre agosto de 2004 y los días de enero del 2005.

A continuación se puede observar un gráfico donde se aprecia un notable incremento en el mes de diciembre y enero, teniendo en cuenta que de este último mes solo se tomó el registro de 6 días.

**Reclamos de ABSA sobre Suministro de Agua Potable**

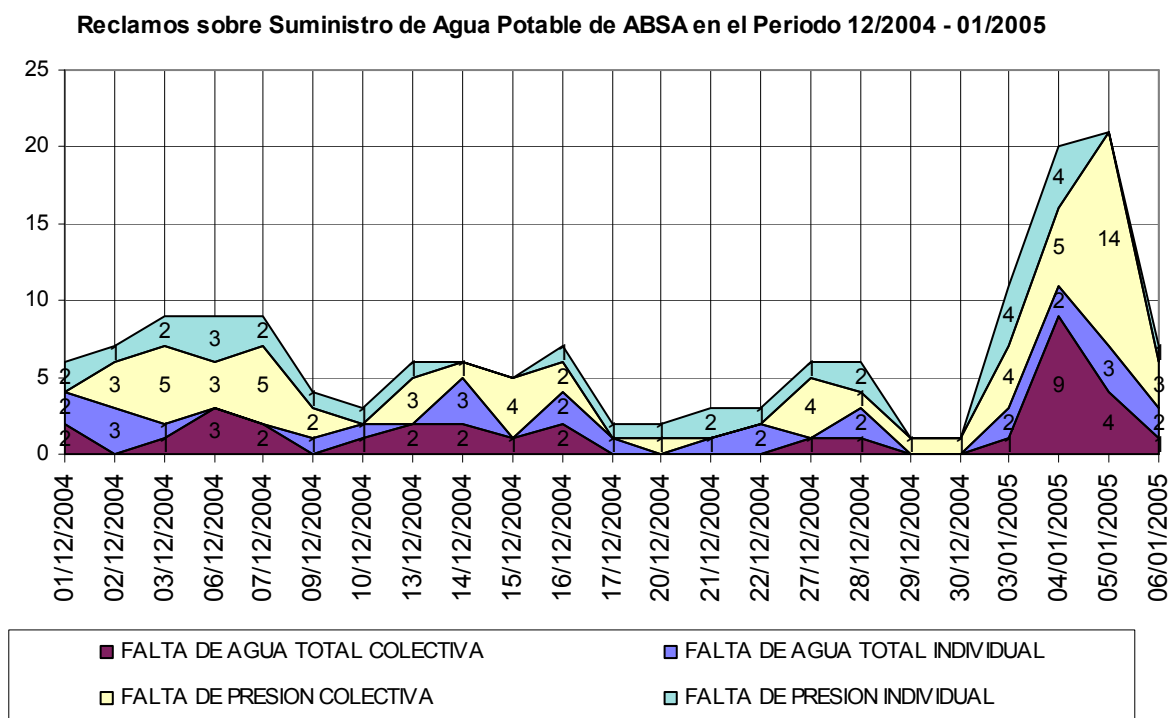


En la siguiente tabla, pueden observarse discriminadamente los inconvenientes por cada localidad en el lapso anteriormente descrito, notándose así que en Florencio Varela, La Plata y Berisso, representan el 93,1% del total de reclamos por inconvenientes en el suministro de agua potable.



|                  | FALTA DE AGUA<br>TOTAL COLECTIVA | FALTA DE AGUA<br>TOTAL<br>INDIVIDUAL | FALTA DE<br>PRESIÓN<br>COLECTIVA | FALTA DE<br>PRESIÓN<br>INDIVIDUAL | TOTALES |
|------------------|----------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|---------|
| Berisso          | 3                                | 2                                    | 7                                | 7                                 | 19      |
| Chivilcoy        | 2                                |                                      | 1                                |                                   | 3       |
| City Bell        | 1                                |                                      | 2                                |                                   | 3       |
| Dolores          |                                  | 1                                    | 1                                |                                   | 2       |
| Ensenada         | 1                                | 2                                    | 2                                |                                   | 5       |
| Florencio Varela | 13                               | 8                                    | 14                               | 7                                 | 42      |
| La Plata         | 41                               | 51                                   | 64                               | 58                                | 214     |
| M. B. Gonnet     |                                  | 3                                    | 1                                | 6                                 | 10      |
| Ringuelet        | 1                                |                                      | 2                                | 1                                 | 4       |
| Tolosa           |                                  | 1                                    | 1                                | 2                                 | 4       |
| Total general    | 62                               | 68                                   | 95                               | 81                                | 306     |

Por otro lado, analizando en detalle el espacio de mayor crecimiento, puede observarse un incremento generalizado en los días 4 y 5 de enero del corriente, de más del 100% con respecto al promedio diario para este periodo.



En el siguiente cuadro, pueden observarse las cantidades de reclamos ingresadas al ORAB, por cada día en el lapso referido anteriormente.

|               | FALTA DE AGUA<br>TOTAL<br>COLECTIVA | FALTA DE AGUA<br>TOTAL<br>INDIVIDUAL | FALTA DE<br>PRESIÓN<br>COLECTIVA | FALTA DE<br>PRESIÓN<br>INDIVIDUAL | TOTALES |
|---------------|-------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|---------|
| 01/12/2004    | 2                                   | 2                                    |                                  | 2                                 | 6       |
| 02/12/2004    |                                     | 3                                    | 3                                | 1                                 | 7       |
| 03/12/2004    | 1                                   | 1                                    | 5                                | 2                                 | 9       |
| 06/12/2004    | 3                                   |                                      | 3                                | 3                                 | 9       |
| 07/12/2004    | 2                                   |                                      | 5                                | 2                                 | 9       |
| 09/12/2004    |                                     | 1                                    | 2                                | 1                                 | 4       |
| 10/12/2004    | 1                                   | 1                                    |                                  | 1                                 | 3       |
| 13/12/2004    | 2                                   |                                      | 3                                | 1                                 | 6       |
| 14/12/2004    | 2                                   | 3                                    | 1                                |                                   | 6       |
| 15/12/2004    | 1                                   |                                      | 4                                |                                   | 5       |
| 16/12/2004    | 2                                   | 2                                    | 2                                | 1                                 | 7       |
| 17/12/2004    |                                     | 1                                    |                                  | 1                                 | 2       |
| 20/12/2004    |                                     |                                      | 1                                | 1                                 | 2       |
| 21/12/2004    |                                     | 1                                    |                                  | 2                                 | 3       |
| 22/12/2004    |                                     | 2                                    |                                  | 1                                 | 3       |
| 27/12/2004    | 1                                   |                                      | 4                                | 1                                 | 6       |
| 28/12/2004    | 1                                   | 2                                    | 1                                | 2                                 | 6       |
| 29/12/2004    |                                     |                                      | 1                                |                                   | 1       |
| 30/12/2004    |                                     |                                      | 1                                |                                   | 1       |
| 03/01/2005    | 1                                   | 2                                    | 4                                | 4                                 | 11      |
| 04/01/2005    | 9                                   | 2                                    | 5                                | 4                                 | 20      |
| 05/01/2005    | 4                                   | 3                                    | 14                               |                                   | 21      |
| 06/01/2005    | 1                                   | 2                                    | 3                                | 1                                 | 7       |
| Total general | 33                                  | 28                                   | 62                               | 31                                | 154     |

Cabe acotar, que si bien los Reclamos ORAB pueden reflejar una situación proporcionada a escala inferior de la realidad, los reclamos realizados en primera instancia (o sea en el Prestador), seguramente evidenciarán con mayor acierto la problemática de los días analizados.

A modo de ejemplo, según lo informado telefónicamente por el Prestador ABSA, se ha observado que a comienzos del mes de diciembre de 2004 esta empresa recibía aproximadamente 1000 reclamos diarios por todo concepto. Al comparar estos números con los del inicio del 2005, se verifica un incremento de más del 50%.

También se debe destacar, que si bien para medir la escala de los reclamos efectuados, se toman en cuatro subdivisiones de motivos (falta de agua total individual, falta de agua total colectiva, falta de presión individual y falta de presión colectiva), estas en la realidad pueden oscilar en su acierto. Esto es debido a que una falta de presión, puede dejar sin suministro a todo un inmueble y de allí su interpretación.

Los contenidos de este informe, derivaron en el dictado de la Resolución ORAB N° 3/2005, donde se intimó al Prestador ABSA a informar sobre las faltas de agua total

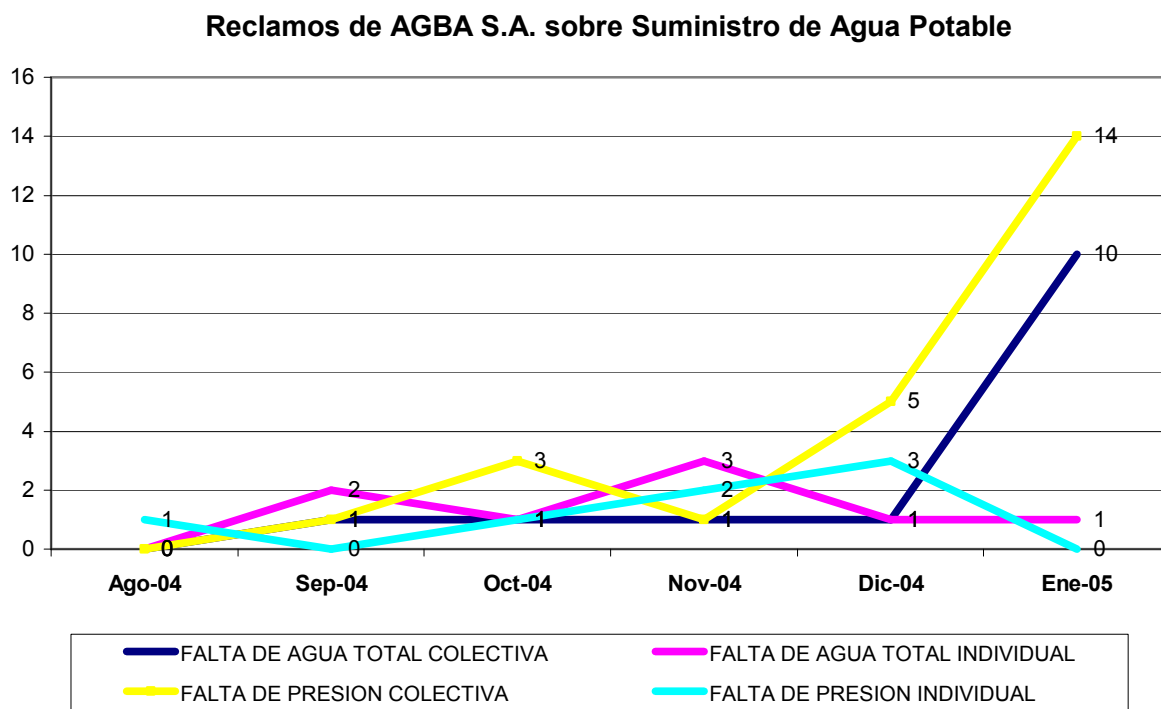
y colectiva a partir del 15/12/2004; y además se le indicó efectuar el descuento del servicio de agua potable no prestado, en aquellos usuarios comprendidos en las zonas afectadas.

## 2.1. Servicio de Agua Potable de Aguas del Gran Buenos Aires S.A.

A partir de un importante aumento de los reclamos ORAB, sobre el suministro de agua potable de Aguas del Gran Buenos Aires S.A., la GAU, el 07/01/2005 elevó un informe detallado (Nota GAU N° 151/05) con el objeto de asistir en la toma de las decisiones que correspondería adoptar.

Para ello, se tomó una muestra general de los últimos meses, entre agosto de 2004 y los días de enero del 2005.

A continuación se puede observar un gráfico donde se aprecia un notable incremento en el mes de enero, teniendo en cuenta que de este último mes solo se tomó el registro de 6 días.

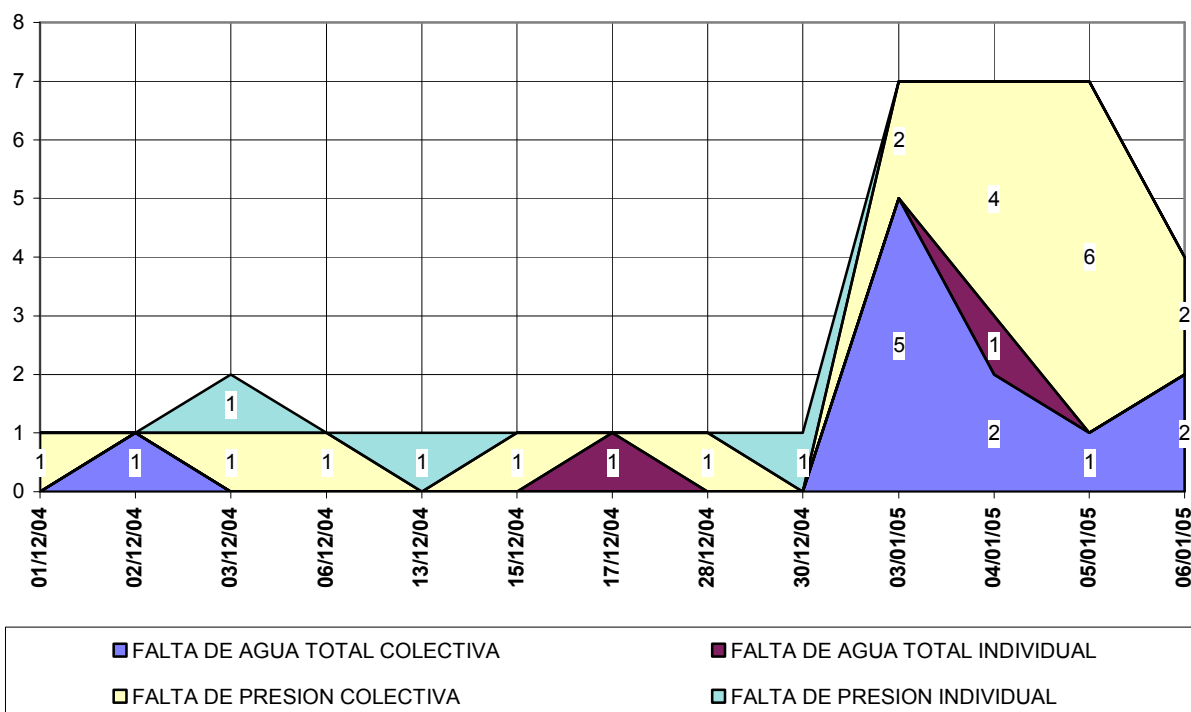


En la siguiente tabla, pueden observarse discriminadamente los inconvenientes por cada localidad en el lapso anteriormente descrito, notándose así que en Moreno y San Miguel, representan el 65,4% del total de reclamos por inconvenientes en el suministro de agua potable.

|                      | FALTA DE AGUA TOTAL COLECTIVA | FALTA DE AGUA TOTAL INDIVIDUAL | FALTA DE PRESIÓN COLECTIVA | FALTA DE PRESIÓN INDIVIDUAL | TOTALES |
|----------------------|-------------------------------|--------------------------------|----------------------------|-----------------------------|---------|
| Belén de Escobar     |                               |                                | 2                          | 1                           | 3       |
| José C. Paz          |                               |                                | 4                          |                             | 4       |
| Merlo                | 1                             | 1                              | 2                          |                             | 4       |
| Moreno               | 9                             | 4                              | 8                          | 1                           | 22      |
| San Antonio de Padua |                               | 1                              | 2                          | 4                           | 7       |
| San Miguel           | 3                             | 2                              | 6                          | 1                           | 12      |
| Total general        | 13                            | 8                              | 24                         | 7                           | 52      |

Por otro lado, analizando en detalle el espacio de mayor crecimiento, puede observarse un incremento generalizado en los días 3, 4 y 5 de enero del corriente, de más del 150% con respecto al promedio diario para este periodo.

**Reclamos sobre Suministro de Agua Potable de AGBA S.A. en el Periodo  
12/2004 - 01/2005**



En el siguiente cuadro, pueden observarse las cantidades de reclamos ingresadas al ORAB, por cada día en el lapso referido anteriormente.

|               | FALTA DE AGUA TOTAL COLECTIVA | FALTA DE AGUA TOTAL INDIVIDUAL | FALTA DE PRESIÓN COLECTIVA | FALTA DE PRESIÓN INDIVIDUAL | Total general |
|---------------|-------------------------------|--------------------------------|----------------------------|-----------------------------|---------------|
| 01/12/2004    |                               |                                | 1                          |                             | 1             |
| 02/12/2004    | 1                             |                                |                            |                             | 1             |
| 03/12/2004    |                               |                                | 1                          | 1                           | 2             |
| 06/12/2004    |                               |                                | 1                          |                             | 1             |
| 13/12/2004    |                               |                                |                            | 1                           | 1             |
| 15/12/2004    |                               |                                | 1                          |                             | 1             |
| 17/12/2004    |                               | 1                              |                            |                             | 1             |
| 28/12/2004    |                               |                                | 1                          |                             | 1             |
| 30/12/2004    |                               |                                |                            | 1                           | 1             |
| 03/01/2005    | 5                             |                                | 2                          |                             | 7             |
| 04/01/2005    | 2                             | 1                              | 4                          |                             | 7             |
| 05/01/2005    | 1                             |                                | 6                          |                             | 7             |
| 06/01/2005    | 2                             |                                | 2                          |                             | 4             |
| Total general | 11                            | 2                              | 19                         | 3                           | 35            |

Cabe acotar, que si bien los Reclamos ORAB pueden reflejar una situación proporcionada a escala inferior de la realidad, los reclamos realizados en primera instancia (o sea en el Prestador), seguramente evidenciarán con mayor acierto la problemática de los días analizados.

También se debe destacar, que si bien para medir la escala de los reclamos efectuados, se toman en cuatro subdivisiones de motivos (falta de agua total individual, falta de agua total colectiva, falta de presión individual y falta de presión colectiva), estas en la realidad pueden oscilar en su acierto. Esto es debido a que una falta de presión, puede dejar sin suministro a todo un inmueble y de allí su interpretación.

### 3. Informe al Director Representante de los Usuarios:

Ante un requerimiento de fecha 12/05/2005, del Miembro del Directorio Representante de los Usuarios (Expediente N° 2430-1007/2005, la GAU cumplió en informar sobre el estado de los reclamos ingresados al Organismo Regulador, correspondientes a las empresas Concesionarias Aguas Bonaerenses S.A. y Aguas del Gran Buenos Aires S.A.

#### 3.1. Aguas Bonaerenses S.A.

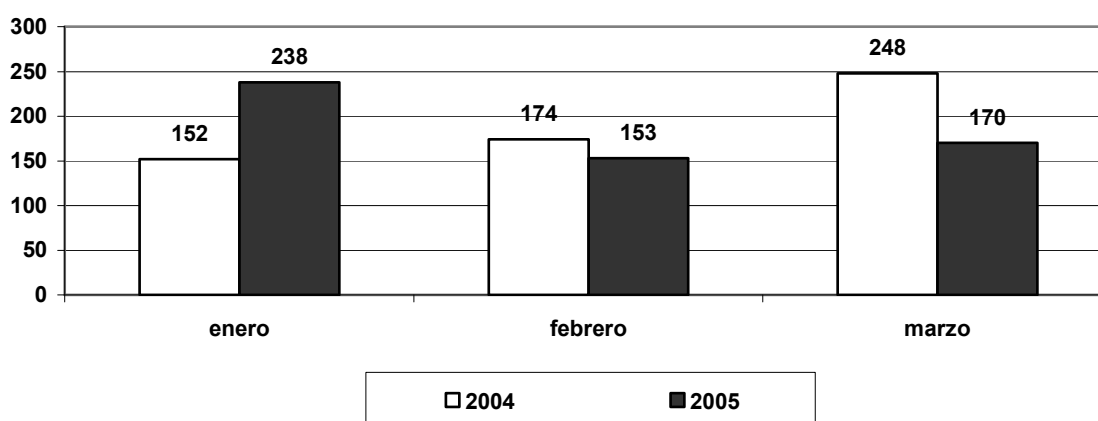
##### 3.1.1. Reclamos recibidos:

Seguidamente, pueden observarse las cantidades de reclamos recibidos en este Organismo en los meses de enero a marzo, comparando los años 2004 y 2005.

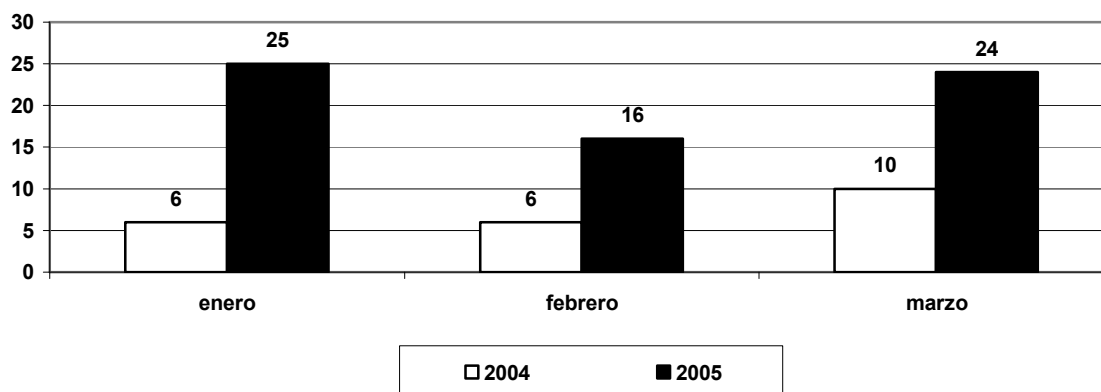
En los reclamos técnicos, si bien durante el mes de enero de 2005 se registró un aumento con respecto a enero de 2004, en los meses de febrero y marzo de 2005 se verificó una disminución de reclamos con respecto al año anterior.

Por otro lado, en los reclamos comerciales de segunda instancia 2005, se ha verificado un importante incremento durante los meses descriptos comparados con idénticos periodos del 2004.

**Grafico comparativo de reclamos tecnicos ABSA**

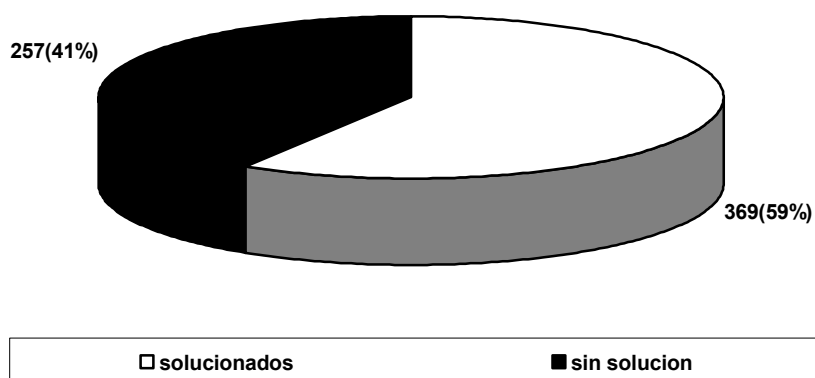


**Grafico comparativo reclamos comerciales ABSA**



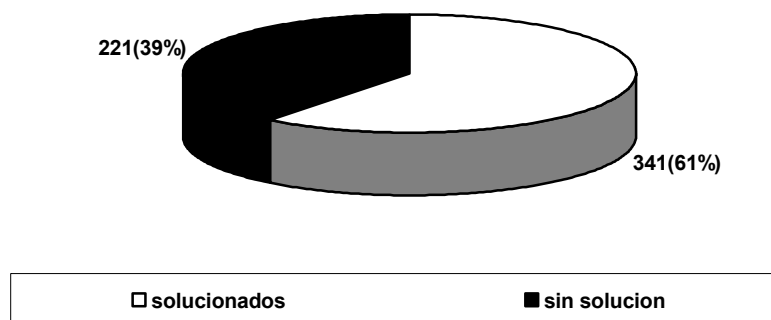
En este grafico puede observarse el nivel de soluciones alcanzadas en todos los reclamos ingresados a este Organismo en el periodo comprendido entre enero y marzo de 2005.

**Grafico de estado de los reclamos ABSA**

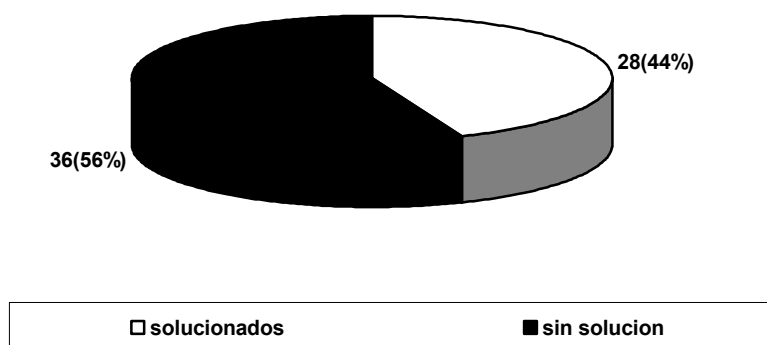


Seguidamente, pueden observarse el nivel de soluciones alcanzadas para los meses enero, febrero y marzo de 2005, discriminadas por reclamos técnicos y comerciales.

**Graficos de estado de reclamos tecnicos ABSA**



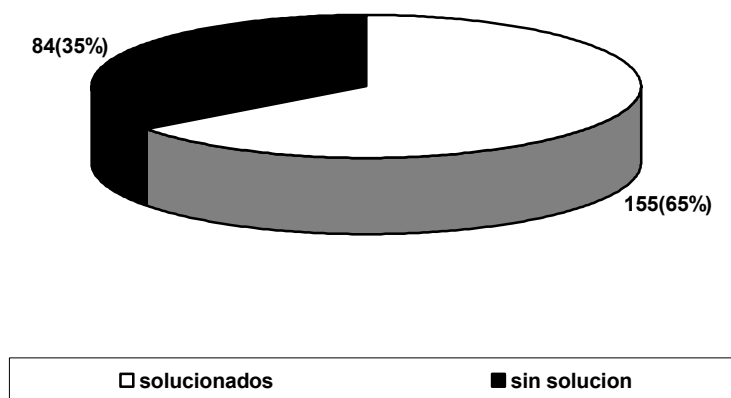
**Grafico de estado de reclamos comerciales ABSA**



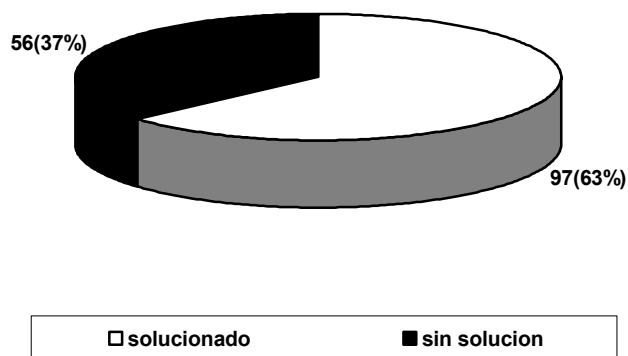


En los siguientes seis gráficos, se detallan los estados de soluciones de los reclamos técnicos y comerciales recibidos entre enero y marzo de 2005.

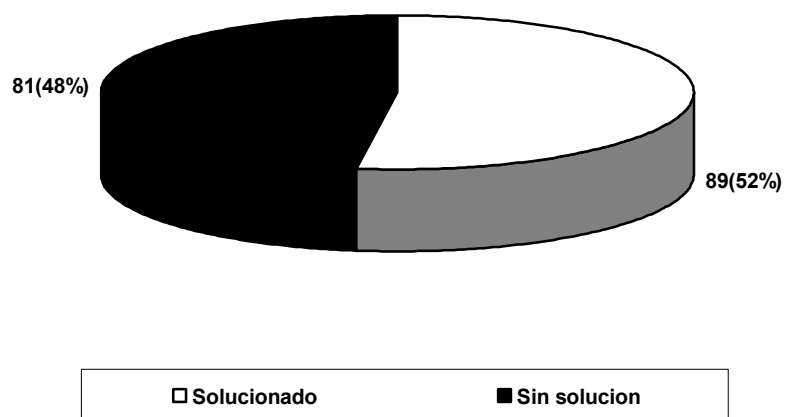
**Grafico de estado de reclamos tecnicos ABSA mes 01/05**



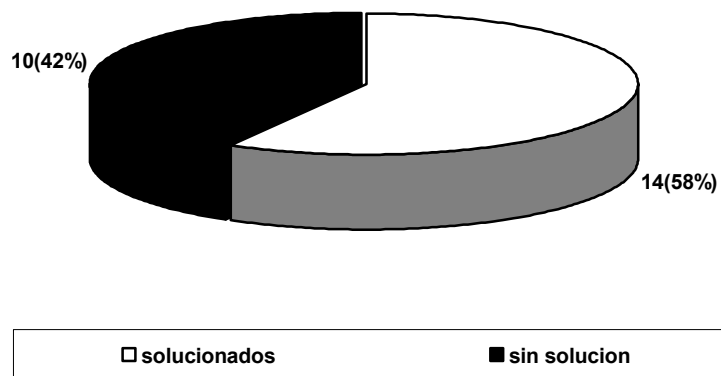
**Graficos de estado de reclamos tecnicos ABSA mes 02/05**



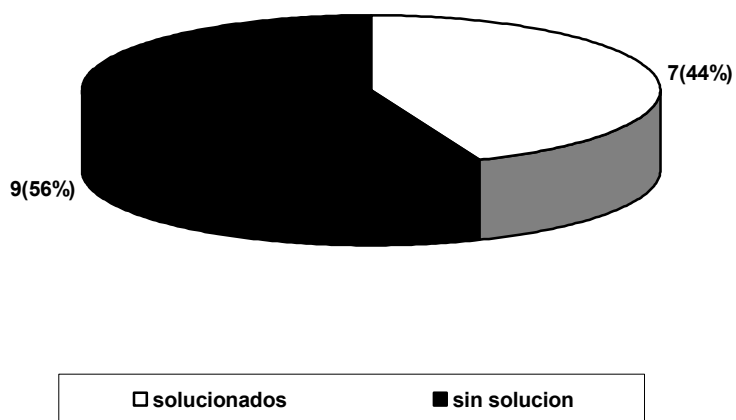
### Graficos de estado de reclamos tecnicos ABSA mes 03/05



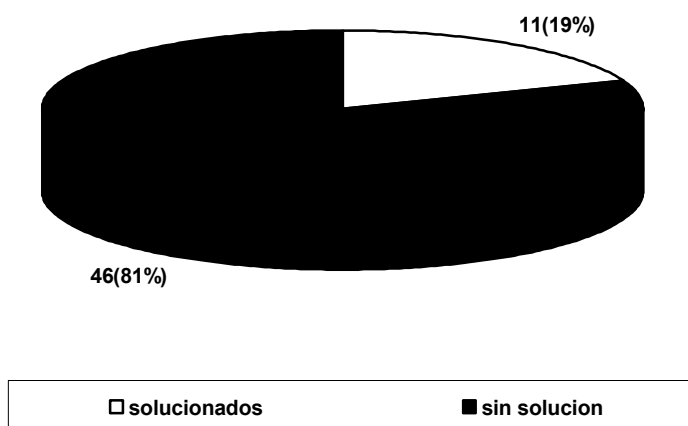
### Grafico de estado de reclamos comerciales ABSA mes 01/05



### Graficos de estado de reclamo comerciales ABSA mes 02/05



### Grafico de estado de reclamos comerciales ABSA mes 03/05



## 3.2. Aguas del Gran Buenos Aires S.A.

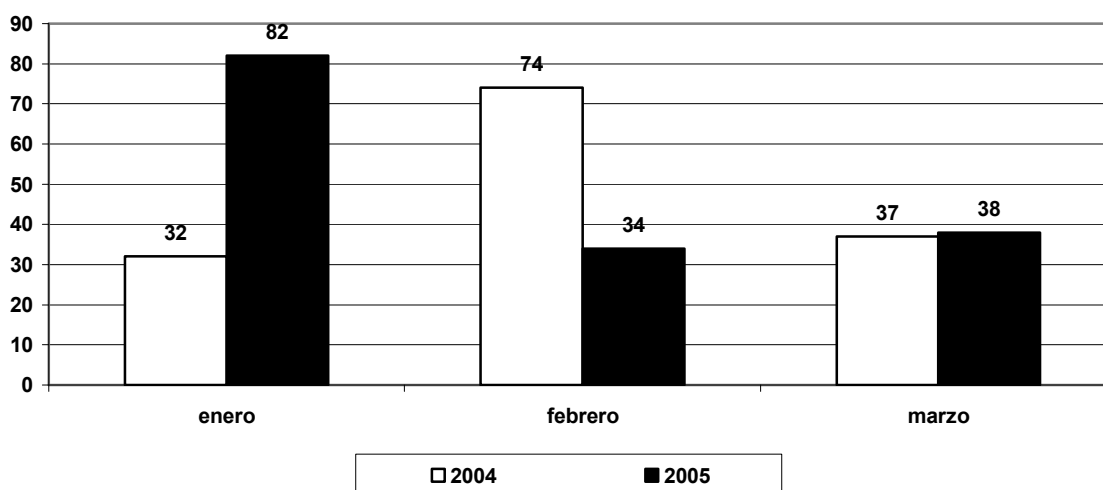
### 3.2.1. Reclamos recibidos:

Seguidamente, pueden observarse las cantidades de reclamos recibidos en este Organismo Regulador durante los meses de enero a marzo, comparando los años 2004 y 2005.

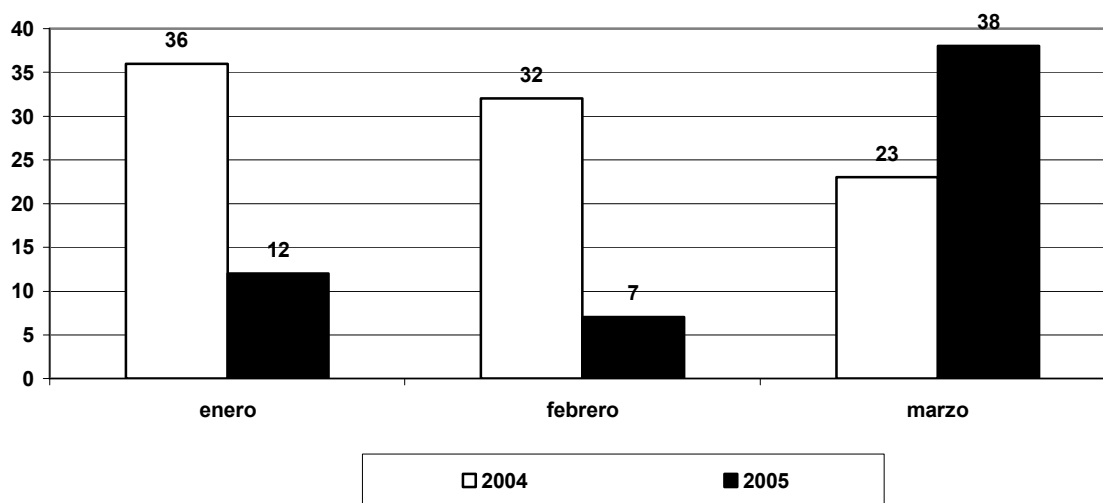
En los reclamos técnicos, si bien durante el mes de enero de 2005 se registró un aumento con respecto a enero de 2004, en el mes de febrero se verificó una disminución de reclamos con respecto al año anterior; y marzo permaneció estable.

Por otro lado, en los reclamos comerciales de segunda instancia 2005, se ha verificado una importante disminución durante los meses de enero y febrero.

**Grafico comparativo de reclamos tecnicos AGBA**

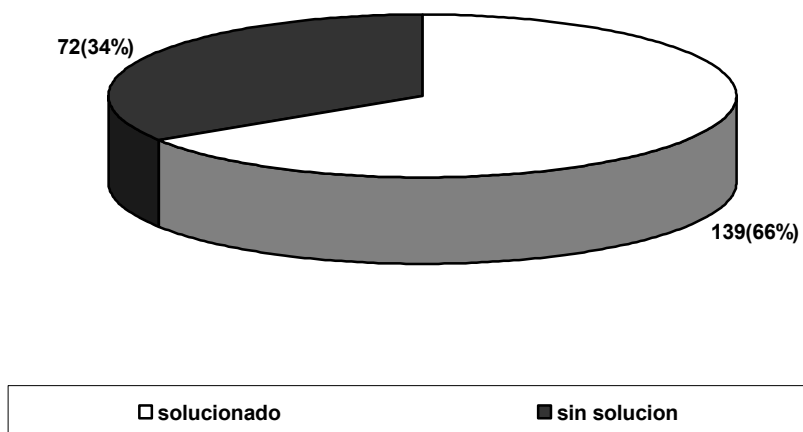


**Grafico comparativo de reclamos comerciales AGBA**



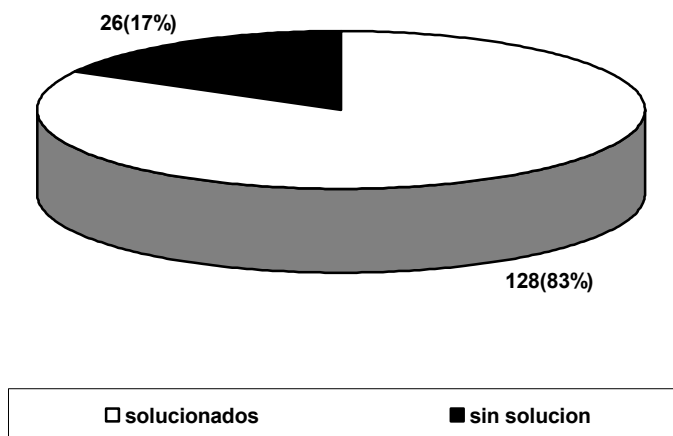
En este grafico puede observarse el nivel de soluciones alcanzadas en todos los reclamos ingresados a este Organismo en el periodo comprendido entre enero y marzo de 2005.

**Graficos de estado de reclamos AGBA**

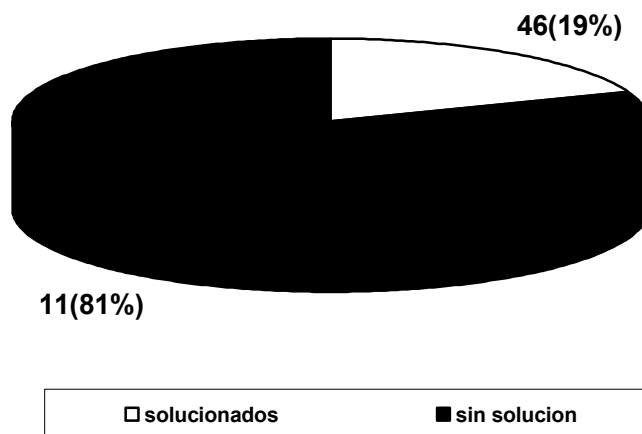


Seguidamente, pueden observarse el nivel de soluciones alcanzadas para los meses enero, febrero y marzo de 2005, discriminadas por reclamos técnicos y comerciales.

**Grafico del estado de reclamos tecnicos AGBA**

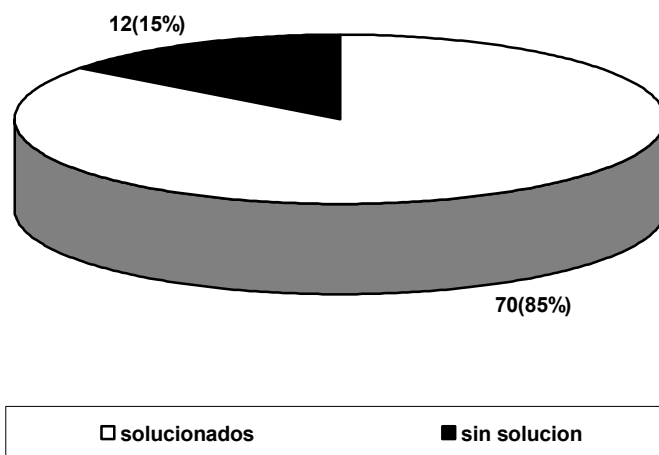


**Grafico de estado de reclamos comerciales AGBA**

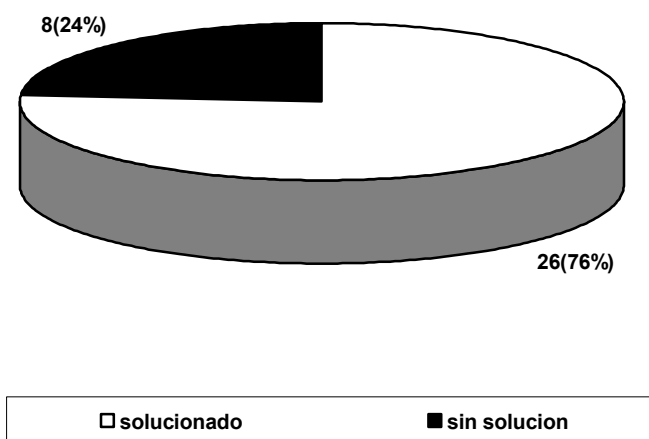


En los siguientes seis gráficos, se detallan los estados de soluciones de los reclamos técnicos y comerciales recibidos entre enero y marzo de 2005.

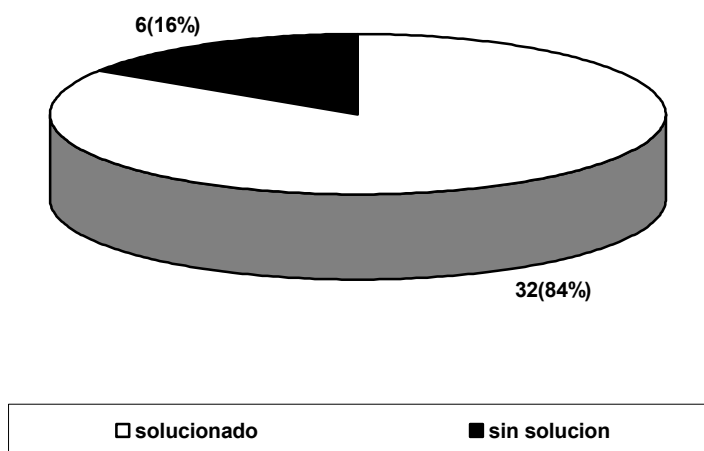
**Gráfico estado de reclamos técnicos AGBA mes 01/05**



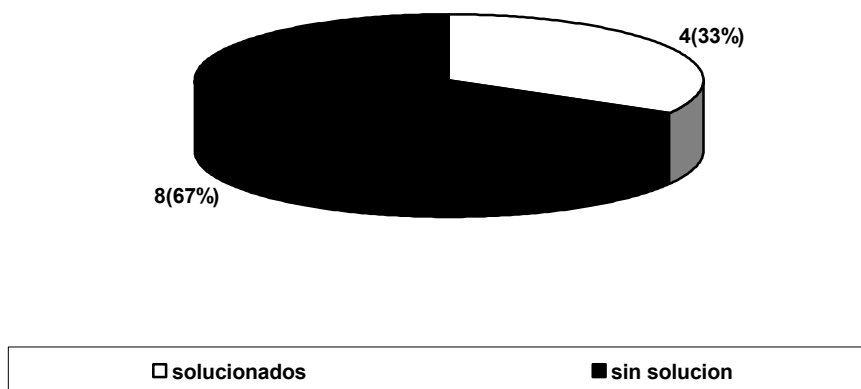
**Gráficos de estado de reclamos técnicos AGBA mes 02/05**



### Graficos de estado de reclamos tecnicos AGBA mes 03/05

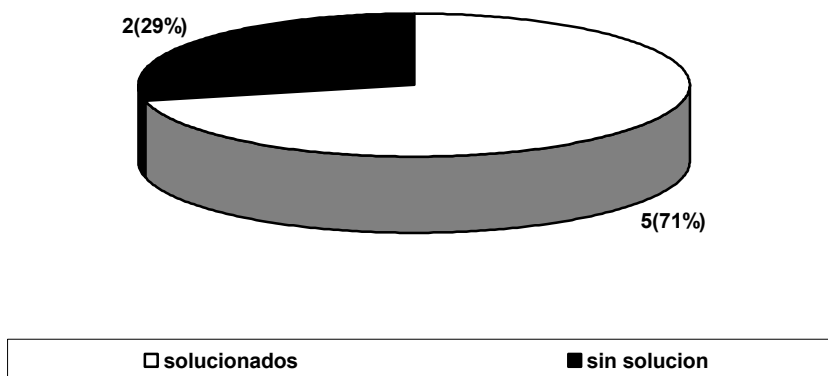


### Grafico de estado de reclamos comerciales AGBA mes 01/05

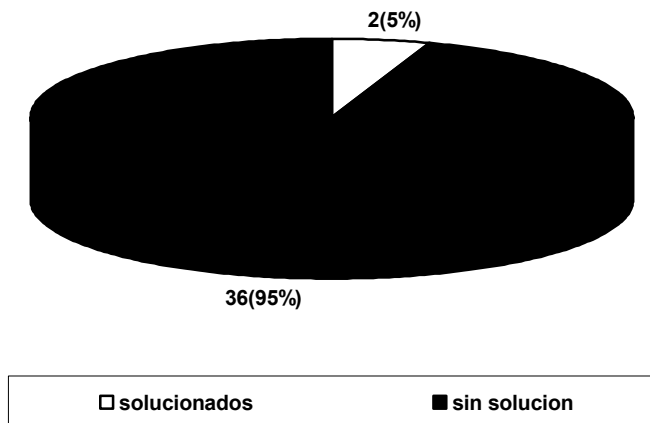




### Graficos de estado de reclamos comerciales AGBA mes 02/05



### Graficos de estado de reclamos comerciales AGBA mes 03/05



#### 4. Síntesis de Gestión GAU para el Informe al Banco Mundial

La síntesis de la actuación administrativa de la GAU, fue informada el 06/12/2005 (Nota GAU N° 4115/05), respecto de Reclamos de Usuarios, durante el período comprendido entre los Años 2004 y 2005.

Durante el Año 2004, se recibieron en este Organismo por distintas vías, **2810** reclamos, de los cuales **2208** fueron interpuestos contra Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) y **602** contra Aguas del Gran Buenos Aires S.A. (AGBA).

A la fecha, sobre los reclamos 2004, fueron solucionados **1998** de ABSA y **456** de AGBA, el resto continuaban en trámite sin solución al 06/12/2005.

| Reclamos 2004        |             |            |             |
|----------------------|-------------|------------|-------------|
| Estado               | ABSA        | AGBA       | Totales     |
| Sin solución         | 210         | 146        | 356         |
| Solucionado          | 1998        | 456        | 2454        |
| <b>Total general</b> | <b>2208</b> | <b>602</b> | <b>2810</b> |

En el transcurso del 2004 (considerando solo el periodo entre el 19/10/2004 y 30/12/2004), se cursaron **855** notas e informes tendientes a resolver reclamos interpuestos por los Usuarios de acuerdo al siguiente detalle:

| Notas de la Gerencia de Atención al Usuario cursadas en el 2004 |            |            |           |           |            |
|-----------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|
| TIPO                                                            | ABSA       | AGBA       | INTERNA   | USUARIO   | Totales    |
| INTIMACIÓN                                                      | 184        | 37         | 0         | 0         | 221        |
| MEDIDA EXCEPCIONAL                                              | 18         | 2          | 0         | 0         | 20         |
| NOTA                                                            | 416        | 79         | 21        | 39        | 555        |
| TRASLADO TÉCNICO                                                | 58         | 1          | 0         | 0         | 59         |
| <b>Total general</b>                                            | <b>676</b> | <b>119</b> | <b>21</b> | <b>39</b> | <b>855</b> |

Con respecto al año en curso, se registraron hasta la fecha en Base de Datos, un total de **2515** reclamos, de los cuales **2017** fueron de Usuarios de ABSA y **498** de AGBA.

En el 2005, se cursaron por reclamos, **2981** notas al Prestador ABSA, **722** al Prestador AGBA y **159** notas a Usuarios del servicio.

Concluyendo, en el corriente año fueron solucionados **1625** reclamos de ABSA y **361** de AGBA, restando **392** de ABSA y **137** de AGBA alcanzar solución.

| Reclamos 2005        |             |            |             |
|----------------------|-------------|------------|-------------|
| Estado               | ABSA        | AGBA       | Totales     |
| Sin solución         | 392         | 137        | 529         |
| Solucionado          | 1625        | 361        | 1793        |
| <b>Total general</b> | <b>2017</b> | <b>498</b> | <b>2515</b> |

Se caratularon, por reclamos de solución compleja, **67** Expedientes en el 2004 y **560** en el 2005, de acuerdo al siguiente detalle:

| Número de Expedientes Generados |      |      |         |
|---------------------------------|------|------|---------|
| Año                             | ABSA | AGBA | Totales |
| 2004                            | 41   | 26   | 67      |
| 2005                            | 353  | 207  | 560     |

Por otro lado en el 2004, se elaboraron (para Expedientes), **37** informes de estima de incumplimiento del Prestador y durante el 2005 (hasta la fecha), **530** informes.

Se realizaron **6875** auditorías telefónicas en el transcurso del 2004 y **7892** en el 2005.

Durante noviembre y diciembre de 2004, sobre reclamos interpuestos por los Usuarios, se elevaron **6** informes a esa Presidencia y en lo que respecta al Año 2005, **46** informes.

Como corolario, contabilizando la presente, esta Gerencia de Atención al Usuario registró en el corriente año, **4115** comunicaciones escritas, aproximadamente **17** diarias.

Para un análisis más minucioso, seguidamente se adjuntan cuadros detallados de los Reclamos ingresados a este Organismo y de las notas cursadas a los Prestatarios y Usuarios del Servicio.

| Reclamos ingresados en el Año 2004         |             |            |             |
|--------------------------------------------|-------------|------------|-------------|
| Problema                                   | ABSA        | AGBA       | Totales     |
| ALTERACIONES DE CALIDAD DE AGUA            | 11          | 10         | 21          |
| CALZADA ROTA                               | 2           | 0          | 2           |
| CAMBIO DE SERVICIO                         | 1           | 0          | 1           |
| CAMBIO EN DIRECCIÓN POSTAL                 | 2           | 1          | 3           |
| CAÑO DE CLOACA ROTO                        | 10          | 1          | 11          |
| COBRO INDEBIDO                             | 1           | 15         | 16          |
| COBRO RETROACTIVO                          |             | 1          | 1           |
| COLECTORA CLOACAL OBSTRUIDA                | 198         | 16         | 214         |
| CONEXIÓN CLANDESTINA                       |             | 1          | 1           |
| CONEXIÓN CLOACAL DOMICILIARIA OBSTRUIDA    | 43          | 5          | 48          |
| DENUNCIA ENTRE USUARIOS                    | 5           | 1          | 6           |
| DESBORDE CLOACAL DOMICILIARIO              | 82          | 5          | 87          |
| DESBORDE EN BOCA DE REGISTRO               | 19          | 1          | 20          |
| DIFERENCIA EN FACTURACIÓN                  | 1           | 6          | 7           |
| DISCONFORMIDAD POR COBRO RETROACTIVO       | 1           | 24         | 25          |
| DISCONFORMIDAD RESPECTO A RECATEGORIZACIÓN | 12          | 97         | 109         |
| EMANACIÓN DE GASES                         | 3           | 1          | 4           |
| FACTURA DETERIORADA                        | 1           | 0          | 1           |
| FACTURACIÓN EXCESIVA DE MEDIDO             | 11          | 4          | 15          |
| FALTA DE AGUA POR TRABAJOS                 | 2           | 0          | 2           |
| FALTA DE AGUA TOTAL COLECTIVA              | 138         | 13         | 151         |
| FALTA DE AGUA TOTAL INDIVIDUAL             | 218         | 31         | 249         |
| FALTA DE PRESIÓN COLECTIVA                 | 132         | 20         | 152         |
| FALTA DE PRESIÓN INDIVIDUAL                | 151         | 18         | 169         |
| INCONVENIENTE EN BOCA DE REGISTRO          | 2           | 2          | 4           |
| INCONVENIENTE EN DISTRIBUCIÓN DE FACTURA   | 7           | 11         | 18          |
| INCONVENIENTES EN LLAVE DE PASO            | 31          | 5          | 36          |
| NO LE LLEGO LA FACTURA                     | 17          | 20         | 37          |
| OTROS                                      | 23          | 129        | 152         |
| PERDIDA DE AGUA EN CALZADA                 | 125         | 20         | 145         |
| PERDIDA DE AGUA EN LLAVE DE PASO           | 57          | 3          | 60          |
| PERDIDA DE AGUA EN VEREDA                  | 685         | 58         | 743         |
| PERDIDA DE AGUA FILTRADA EN DOMICILIO      | 13          | 4          | 17          |
| POZO                                       | 10          | 0          | 10          |
| POZO O ZANJA ABIERTA                       | 6           | 1          | 7           |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA              | 12          | 11         | 23          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA Y CLOACA     | 9           | 2          | 11          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE CLOACA            | 7           | 12         | 19          |
| SOLICITUD DE INSPECCIÓN DEL MEDIDOR        | 1           | 0          | 1           |
| SOLICITUD DE MEDIDOR                       | 10          | 12         | 22          |
| VEREDA ROTA                                | 149         | 41         | 190         |
| <b>Total general</b>                       | <b>2208</b> | <b>602</b> | <b>2810</b> |

| Reclamos ingresados en el Año 2005            |      |      |         |
|-----------------------------------------------|------|------|---------|
| Problema                                      | ABSA | AGBA | Totales |
| ALTERACIONES DE CALIDAD DE AGUA               | 13   | 6    | 19      |
| CALZADA ROTA                                  | 3    | 3    | 6       |
| CAMBIO DATOS DE CATASTRO                      | 1    | 1    | 2       |
| CAMBIO EN DIRECCIÓN POSTAL                    | 1    | 0    | 1       |
| CAÑO DE CLOACA ROTO                           | 3    | 1    | 4       |
| COBRO INDEBIDO                                | 1    | 16   | 17      |
| COLECTORA CLOACAL OBSTRUIDA                   | 194  | 6    | 200     |
| CONEXIÓN CLOACAL DOMICILIARIA OBSTRUIDA       | 41   | 2    | 43      |
| CORTE INDEBIDO                                | 2    | 0    | 2       |
| DENUNCIA ENTRE USUARIOS                       | 2    | 1    | 3       |
| DESBORDE CLOACAL DOMICILIARIO                 | 88   | 6    | 94      |
| DESBORDE EN BOCA DE REGISTRO                  | 23   | 1    | 24      |
| DIFERENCIA EN FACTURACIÓN                     | 3    | 10   | 13      |
| DISCONFORMIDAD POR COBRO RETROACTIVO          | 1    | 19   | 20      |
| DISCONFORMIDAD RESPECTO A RECATEGORIZACIÓN    | 7    | 73   | 80      |
| EMANACIÓN DE GASES                            | 2    | 1    | 3       |
| FACTURACIÓN EXCESIVA DE MEDIDO                | 7    | 0    | 7       |
| FALTA DE AGUA POR TRABAJOS                    | 3    | 0    | 3       |
| FALTA DE AGUA TOTAL COLECTIVA                 | 111  | 19   | 130     |
| FALTA DE AGUA TOTAL INDIVIDUAL                | 156  | 21   | 177     |
| FALTA DE PRESIÓN COLECTIVA                    | 175  | 54   | 229     |
| FALTA DE PRESIÓN INDIVIDUAL                   | 153  | 37   | 190     |
| INCONVENIENTE EN BOCA DE REGISTRO             | 3    | 0    | 3       |
| INCONVENIENTE EN DISTRIBUCIÓN DE FACTURA      | 16   | 5    | 21      |
| INCONVENIENTES EN LLAVE DE PASO               | 17   | 0    | 17      |
| MAL FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR                | 2    | 0    | 2       |
| NO LE LLEGO LA FACTURA                        | 61   | 20   | 81      |
| OTROS                                         | 21   | 16   | 37      |
| PERDIDA DE AGUA EN CALZADA                    | 123  | 27   | 150     |
| PERDIDA DE AGUA EN LLAVE DE PASO              | 68   | 11   | 79      |
| PERDIDA DE AGUA EN VÁLVULA EXCLUSA / INCENDIO | 0    | 1    | 1       |
| PERDIDA DE AGUA EN VEREDA                     | 518  | 84   | 602     |
| PERDIDA DE AGUA FILTRADA EN DOMICILIO         | 9    | 1    | 10      |
| PERDIDA EN MEDIDOR                            | 1    | 0    | 1       |
| POZO                                          | 16   | 4    | 20      |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA                 | 11   | 8    | 19      |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA Y CLOACA        | 5    | 2    | 7       |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE CLOACA               | 4    | 11   | 15      |
| SOLICITUD DE INSPECCIÓN DEL MEDIDOR           | 1    | 0    | 1       |
| SOLICITUD DE MEDIDOR                          | 10   | 2    | 12      |
| SOLICITUD DE PLAN DE PAGO                     | 0    | 1    | 1       |
| VEREDA ROTA                                   | 141  | 28   | 169     |
| Total general                                 | 2017 | 498  | 2515    |

| Notas cursadas al Prestador AGBA en el Año 2005 |            |                    |            |                  |            |
|-------------------------------------------------|------------|--------------------|------------|------------------|------------|
| MOTIVO                                          | INTIMACIÓN | MEDIDA EXCEPCIONAL | NOTA       | TRASLADO TÉCNICO | Totales    |
| ALTERACIONES DE CALIDAD DE AGUA                 | 1          | 0                  | 6          | 0                | 7          |
| CALZADA ROTA                                    | 2          | 0                  | 3          | 0                | 5          |
| CAMBIO DATOS DE CATASTRO                        | 1          | 0                  | 1          | 0                | 2          |
| CAÑO CLOACAL ROTO                               | 0          | 0                  | 1          | 0                | 1          |
| COBRO INDEBIDO                                  | 14         | 0                  | 12         | 0                | 26         |
| COBRO RETROACTIVO                               | 41         | 0                  | 23         | 0                | 64         |
| COLECTORA CLOACAL OBSTRUIDA                     | 1          | 0                  | 6          | 0                | 7          |
| COMERCIAL                                       | 6          | 0                  | 8          | 0                | 14         |
| CONEXIÓN CLOACAL DOMICILIARIA OBSTRUIDA         | 0          | 0                  | 1          | 0                | 1          |
| DENUNCIA ENTRE USUARIOS                         | 0          | 0                  | 1          | 0                | 1          |
| DESBORDE CLOACAL DOMICILIARIO                   | 1          | 0                  | 7          | 0                | 8          |
| DESBORDE EN BOCA DE REGISTRO                    | 0          | 0                  | 1          | 0                | 1          |
| DIFERENCIA EN FACTURACIÓN                       | 8          | 0                  | 11         | 0                | 19         |
| DISCONFORMIDAD RESPECTO A RECATEGORIZACIÓN      | 86         | 0                  | 71         | 0                | 157        |
| EMANACIÓN DE GASES                              | 1          | 0                  | 1          | 1                | 3          |
| FACTURACIÓN EXCESIVA DE MEDIDO                  | 1          | 0                  | 0          | 0                | 1          |
| FALTA DE AGUA TOTAL COLECTIVA                   | 2          | 0                  | 16         | 1                | 19         |
| FALTA DE AGUA TOTAL INDIVIDUAL                  | 1          | 0                  | 20         | 1                | 22         |
| FALTA DE PRESIÓN INDIVIDUAL                     | 5          | 0                  | 39         | 0                | 44         |
| FALTA DE PRESIÓN COLECTIVA                      | 16         | 0                  | 48         | 1                | 65         |
| INCONVENIENTE EN DISTRIBUCIÓN DE FACTURA        | 7          | 0                  | 21         | 0                | 28         |
| OTROS                                           | 9          | 2                  | 10         | 0                | 21         |
| PERDIDA DE AGUA EN CALZADA                      | 2          | 0                  | 26         | 1                | 29         |
| PERDIDA DE AGUA EN LLAVE DE PASO                | 1          | 0                  | 10         | 0                | 11         |
| PERDIDA DE AGUA EN VEREDA                       | 10         | 0                  | 73         | 0                | 83         |
| PERDIDA DE AGUA FILTRADA EN DOMICILIO           | 0          | 0                  | 1          | 0                | 1          |
| PERDIDA EN VÁLVULA EXCLUSA                      | 0          | 0                  | 1          | 0                | 1          |
| POZO                                            | 0          | 0                  | 3          | 0                | 3          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA                   | 3          | 0                  | 7          | 0                | 10         |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA Y CLOACA          | 1          | 0                  | 2          | 0                | 3          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE CLOACAS                | 7          | 0                  | 10         | 0                | 17         |
| SOLICITUD DE MEDIDOR                            | 6          | 0                  | 2          | 0                | 8          |
| VEREDA ROTA                                     | 13         | 0                  | 26         | 1                | 40         |
| <b>Total general</b>                            | <b>246</b> | <b>2</b>           | <b>468</b> | <b>6</b>         | <b>722</b> |

| Notas cursadas al Prestador ABSA en el Año 2005 |            |             |                  |             |
|-------------------------------------------------|------------|-------------|------------------|-------------|
| MOTIVO                                          | INTIMACIÓN | NOTA        | TRASLADO TÉCNICO | Totales     |
| ALTERACIONES DE CALIDAD DE AGUA                 | 2          | 15          | 2                | 19          |
| CALZADA ROTA                                    | 2          | 4           | 1                | 7           |
| CAMBIO DATOS DE CATASTRO                        | 1          | 1           | 0                | 2           |
| CAÑO CLOACAL ROTO                               | 2          | 3           | 1                | 6           |
| COBRO INDEBIDO                                  | 1          | 2           | 0                | 3           |
| COBRO RETROACTIVO                               | 1          | 3           | 0                | 4           |
| COLECTORA CLOACAL OBSTRUIDA                     | 25         | 195         | 3                | 223         |
| COMERCIAL                                       | 4          | 4           | 0                | 8           |
| CONEXIÓN CLOACAL DOMICILIARIA OBSTRUIDA         | 7          | 40          | 0                | 47          |
| CORTE DE AGUA                                   |            | 4           | 0                | 4           |
| DENUNCIA ENTRE USUARIOS                         | 1          | 2           | 0                | 3           |
| DESBORDE CLOACAL DOMICILIARIO                   | 21         | 83          | 0                | 104         |
| DESBORDE EN BOCA DE REGISTRO                    | 2          | 22          | 0                | 24          |
| DIFERENCIA EN FACTURACIÓN                       | 2          | 2           | 0                | 4           |
| DISCONFORMIDAD RESPECTO A RECATEGORIZACIÓN      | 7          | 11          | 0                | 18          |
| DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS                        | 1          | 1           | 0                | 2           |
| EMANACIÓN DE GASES                              | 1          | 2           | 0                | 3           |
| FACTURACIÓN EXCESIVA DE MEDIDO                  |            | 8           | 1                | 9           |
| FALTA DE AGUA TOTAL COLECTIVA                   | 41         | 112         | 6                | 159         |
| FALTA DE AGUA POR TRABAJOS                      |            | 2           | 0                | 2           |
| FALTA DE AGUA TOTAL INDIVIDUAL                  | 40         | 150         | 3                | 193         |
| FALTA DE PRESIÓN INDIVIDUAL                     | 85         | 176         | 10               | 271         |
| FALTA DE PRESIÓN COLECTIVA                      | 151        | 171         | 15               | 337         |
| INCONVENIENTE EN BOCA DE REGISTRO               | 3          | 5           | 1                | 9           |
| INCONVENIENTE EN DISTRIBUCIÓN DE FACTURA        | 14         | 77          | 0                | 91          |
| INCONVENIENTE EN LLAVE DE PASO                  | 8          | 18          | 1                | 27          |
| OTROS                                           | 5          | 10          | 0                | 15          |
| PERDIDA DE AGUA EN CALZADA                      | 60         | 112         | 2                | 174         |
| PERDIDA DE AGUA EN LLAVE DE PASO                | 19         | 68          | 2                | 89          |
| PERDIDA DE AGUA EN MEDIDOR                      |            | 2           | 0                | 2           |
| PERDIDA DE AGUA EN VEREDA                       | 183        | 545         | 14               | 742         |
| PERDIDA DE AGUA FILTRADA EN DOMICILIO           | 7          | 10          | 0                | 17          |
| POZO                                            | 9          | 18          | 1                | 28          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA                   | 26         | 7           | 0                | 33          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA Y CLOACA          |            | 4           | 0                | 4           |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE CLOACA                 | 3          | 7           | 0                | 10          |
| SOLICITUD DE INSPECCIÓN DE MEDIDOR              | 1          | 1           | 0                | 2           |
| SOLICITUD DE MEDIDOR                            | 41         | 19          | 0                | 60          |
| VEREDA ROTA                                     | 95         | 129         | 2                | 226         |
| <b>Total general</b>                            | <b>871</b> | <b>2045</b> | <b>65</b>        | <b>2981</b> |

| Notas cursadas a Usuarios en el Año 2005 |            |
|------------------------------------------|------------|
| MOTIVO                                   | USUARIO    |
| ALTERACIONES DE CALIDAD DE AGUA          | 5          |
| COBRO INDEBIDO                           | 2          |
| COBRO RETROACTIVO                        | 4          |
| COLECTORA CLOACAL OBSTRUIDA              | 1          |
| COLOCACIÓN DE CAJA DE LLAVE              | 1          |
| CONSULTA DE VIGENCIA                     | 1          |
| CORTE DE AGUA                            | 1          |
| EMANACIÓN DE GASES                       | 1          |
| FACTURACIÓN EXCESIVA DE MEDIDO           | 1          |
| FALTA DE AGUA TOTAL COLECTIVA            | 4          |
| FALTA DE AGUA TOTAL INDIVIDUAL           | 2          |
| FALTA DE PRESIÓN INDIVIDUAL              | 12         |
| FALTA DE PRESIÓN COLECTIVA               | 10         |
| INCONVENIENTE EN BOCA DE REGISTRO        | 1          |
| INTERVENCIÓN JURÍDICA                    | 3          |
| INTERVENCIÓN TÉCNICA                     | 2          |
| LEGITIMIDAD AZURIX C/ACREEDORA           | 3          |
| OBLIGACIÓN DE PAGO DEL SERVICIO          | 1          |
| PERDIDA DE AGUA EN CALZADA               | 1          |
| PERDIDA DE AGUA EN LLAVE DE PASO         | 1          |
| PERDIDA DE AGUA EN VEREDA                | 8          |
| PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS                | 25         |
| RECATEGORIZACIÓN                         | 3          |
| RESULTADOS INTERVENCIÓN TÉCNICA          | 8          |
| REVISIÓN DE FACTURACIÓN                  | 1          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN                    | 1          |
| SOLICITUD DE MEDIDOR                     | 53         |
| VEREDA ROTA                              | 3          |
| <b>Total general</b>                     | <b>159</b> |



## **5. Informe GAU sobre la Concesión Aguas del Gran Buenos Aires S.A.**

Conforme lo requerido por el Ministerio de Infraestructura, Vivienda y Servicios Públicos bonaerense, a través de la Resolución MIVSP N° 84/06, donde dispuso que el Organismo de Control debía informar en forma precisa, documentada y fundamentada, los incumplimientos de normas vigentes y contractuales incurridos por el Prestador Aguas del Gran Buenos Aires S.A. (AGBA S.A.), y la Disposición OCABA N° 7/06, la GAU procedió a informar a los Miembros del H. Directorio del Organismo de Control del Aguas de Buenos Aires (OCABA) sobre los temas propios de su competencia (Expediente N° 2400-1787/06).

En primer lugar, respecto de los niveles de los servicios sanitarios prestados por AGBA S.A. y tomando como base los reclamos de Usuarios realizados en segunda instancia ante este Organismo, se pueden observar, a través de los gráficos comparativos que se agregan al final, las tendencias e incrementos que describen a continuación.

### **A. Reclamos técnicos:**

En la comparación anual, se observa durante los meses de diciembre, enero y febrero, un importante aumento de los reclamos técnicos. Particularmente, en los períodos enero y diciembre de 2005, se percibe un incremento de más del **150%**, sobre idénticos períodos del 2004. En lo que respecta al año en curso, febrero evidencia un crecimiento mayor al **80%** en su contraste al 2005.

### **B. Reclamos por falta de agua y/o presión de suministro:**

En lo referente a este cotejo de mayor precisión; de los importantes incrementos de los meses de enero, noviembre y diciembre de 2005, se destacan enero y diciembre con una adición de más del **260%**, respecto del anterior año. En lo que afecta al año en curso, febrero sobresale con un aumento de más de **125%**.

### **C. Reclamos por distribución de facturas:**

En lo que concierne a reclamos comerciales, se destacan en su cantidad, los reclamos por inconvenientes en la distribución de facturas. En esta observación, solo cabe distinguir el crecimiento de reclamos registrados en septiembre de 2005, donde alcanzó el **75%**.

Por otro lado, tomando como antecedente la Resolución ORAB N° 1/02, donde se determinó el incumplimiento del Artículo 4.2 del Contrato de Concesión (Expediente N° 2430-1/02); es oportuno informar que el tiempo promedio de respuesta del Prestador AGBA S.A. a solicitudes de informe de este Organismo, motivadas únicamente por reclamos de Usuarios y de acuerdo a la Base Central de Reclamos (BCR), es de **44** (cuarenta y cuatro) días corridos y con picos máximos que llegan hasta **630** (seiscientos treinta) días corridos.

A modo de ejemplo y entendiendo la necesidad de contar con elementos más objetivos, se analizan los siguientes casos extremos documentados:

| N° de Reclamo<br>ORAB / OCABA                  | Base Central de Reclamos (BCR) |                |                 |                           | Documentación Probatoria |                 |                           |
|------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|-----------------|---------------------------|--------------------------|-----------------|---------------------------|
|                                                | Fecha Ingreso                  | Fecha Recibido | Fecha Respuesta | Demora<br>(días corridos) | Fecha Recibido           | Fecha Respuesta | Demora<br>(días corridos) |
| <b>12106</b>                                   | 13/02/2004                     | 18/02/2004     | 02/09/2004      | 194                       | 17/05/2004               | 01/09/2004      | <b>104</b>                |
| <b>12181</b>                                   | 20/02/2004                     | 23/02/2004     | 23/11/2005      | 630                       | 22/03/2004               | 23/11/2005      | <b>601</b>                |
| <b>14458</b><br>(Expediente N°<br>2430-903/05) | 06/12/2004                     | 07/12/2004     | 23/11/2005      | 346                       | 18/01/2005               | 23/11/2005      | <b>305</b>                |
| <b>15870</b>                                   | 26/05/2005                     | 27/05/2005     | 19/09/2005      | 112                       | 02/06/2005               | 19/08/2005      | <b>77</b>                 |

En el cuadro precedente, se verifican los reclamos cruzados por dos grupos de fechas, los registrados en la BCR y los que fueron comprobados en la documentación obrante, de la cual se agrega copia.

En la primera columna, la Fecha de Ingreso indica el momento en que se inician las actuaciones por alguna de las vías validadas por la Resolución ORAB N° 8/03. Fechas de Recibido y Respuesta, refieren cuando fueron recibidos los requerimientos y efectuadas las respuestas por el Prestador.

Ahora bien, en lo que se refiere a la BCR, la Fecha de Recibido corresponde a la recepción por parte del Prestador, del requerimiento enviado vía correo electrónico. Por ello, es que se muestran también las fechas de la Documentación Probatoria, las cuales provienen de otros requerimientos formales posteriores que sí pueden verificarse.

Aquí es importante resaltar, que en éstos y en muchos otros casos, el citado Prestador continúa reiterando faltas simultáneas al Punto 2, Inciso e) del Reglamento del Usuario (Resolución ORAB N° 85/00) y a los Artículos 10° y 12° del Procedimiento de Reclamos (Resolución ORAB N° 8/03).

En este marco, también es propicio analizar que las faltas de respuesta del Operador, vienen incrementándose en cada año, a raíz de **10 Puntos %**, tal como lo muestra el siguiente cuadro:

| Reclamos Ingresados en el ORAB / OCABA (Sin Respuesta) |            |            |            |
|--------------------------------------------------------|------------|------------|------------|
| Totales                                                | 2004       | 2005       | 2006*      |
| Registrados                                            | 602        | 498        | 173        |
| Sin Respuesta                                          | 185        | 201        | 92         |
|                                                        | <b>30%</b> | <b>40%</b> | <b>53%</b> |

\* Reclamos registrados en BCR hasta el 23/02/2006.

Por otro lado en el 2004, se elaboraron (para Expedientes), **26** (veintiséis) informes de estima de incumplimiento del Prestador AGBA S.A., en el 2005, **203** (doscientos tres) y durante el 2006 (hasta la fecha), **14** (catorce).

En la tabla posterior, se pueden observar los reclamos registrados en la BCR, su contraste entre solucionados y sin solución, respecto del Prestador AGBA S.A.

| Reclamos Ingresados en el ORAB / OCABA (Solucionados/Sin Solución) |            |            |            |
|--------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|
| Estado                                                             | 2004       | 2005       | 2006*      |
| Solucionado                                                        | 456        | 361        | 81         |
| Sin solución                                                       | 146        | 137        | 92         |
| <b>Totales</b>                                                     | <b>602</b> | <b>498</b> | <b>173</b> |

*\* Reclamos registrados en BCR hasta el 23/02/2006.*

A partir de los cuadros que se muestran desde la siguiente página, se pueden discriminar los distintos motivos de reclamos y las cantidades registradas anualmente en la BCR.

| <b>Reclamos del Prestador AGBA S.A. Ingresados en el Año 2004</b> |                 |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Problema</b>                                                   | <b>Cantidad</b> |
| ALTERACIONES DE CALIDAD DE AGUA                                   | 10              |
| CALZADA ROTA                                                      | 0               |
| CAMBIO DE SERVICIO                                                | 0               |
| CAMBIO EN DIRECCIÓN POSTAL                                        | 1               |
| CAÑO DE CLOACAS ROTO                                              | 1               |
| COBRO INDEBIDO                                                    | 15              |
| COBRO RETROACTIVO                                                 | 1               |
| COLECTORA CLOACAL OBSTRUIDA                                       | 16              |
| CONEXIÓN CLANDESTINA                                              | 1               |
| CONEXIÓN CLOACAL DOMICILIARIA OBSTRUIDA                           | 5               |
| DENUNCIA ENTRE USUARIOS                                           | 1               |
| DESBORDE CLOACAL DOMICILIARIO                                     | 5               |
| DESBORDE EN BOCA DE REGISTRO                                      | 1               |
| DIFERENCIA EN FACTURACIÓN                                         | 6               |
| DISCONFORMIDAD POR COBRO RETROACTIVO                              | 24              |
| DISCONFORMIDAD RESPECTO A RECATEGORIZACIÓN                        | 97              |
| EMANACIÓN DE GASES                                                | 1               |
| FACTURA DETERIORADA                                               | 0               |
| FACTURACIÓN EXCESIVA DE MEDIDO                                    | 4               |
| FALTA DE AGUA POR TRABAJOS                                        | 0               |
| FALTA DE AGUA TOTAL COLECTIVA                                     | 13              |
| FALTA DE AGUA TOTAL INDIVIDUAL                                    | 31              |
| FALTA DE PRESIÓN COLECTIVA                                        | 20              |
| FALTA DE PRESIÓN INDIVIDUAL                                       | 18              |
| INCONVENIENTE EN BOCA DE REGISTRO                                 | 2               |
| INCONVENIENTE EN DISTRIBUCIÓN DE FACTURA                          | 11              |
| INCONVENIENTES EN LLAVE DE PASO                                   | 5               |
| NO LE LLEGO LA FACTURA                                            | 20              |
| OTROS                                                             | 129             |
| PERDIDA DE AGUA EN CALZADA                                        | 20              |
| PERDIDA DE AGUA EN LLAVE DE PASO                                  | 3               |
| PERDIDA DE AGUA EN VEREDA                                         | 58              |
| PERDIDA DE AGUA FILTRADA EN DOMICILIO                             | 4               |
| POZO                                                              | 0               |
| POZO O ZANJA ABIERTA                                              | 1               |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA                                     | 11              |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA Y CLOACAS                           | 2               |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE CLOACAS                                  | 12              |
| SOLICITUD DE INSPECCIÓN DEL MEDIDOR                               | 0               |
| SOLICITUD DE MEDIDOR                                              | 12              |
| VEREDA ROTA                                                       | 41              |
| <b>Total general</b>                                              | <b>602</b>      |

| Reclamos del Prestador AGBA S.A. Ingresados en el Año 2005 |            |
|------------------------------------------------------------|------------|
| Problema                                                   | Cantidad   |
| ALTERACIONES DE CALIDAD DE AGUA                            | 6          |
| CALZADA ROTA                                               | 3          |
| CAMBIO DATOS DE CATASTRO                                   | 1          |
| CAMBIO EN DIRECCIÓN POSTAL                                 | 0          |
| CAÑO DE CLOACAS ROTO                                       | 1          |
| COBRO INDEBIDO                                             | 16         |
| COLECTORA CLOACAL OBSTRUIDA                                | 6          |
| CONEXIÓN CLOACAL DOMICILIARIA OBSTRUIDA                    | 2          |
| CORTE INDEBIDO                                             | 0          |
| DENUNCIA ENTRE USUARIOS                                    | 1          |
| DESBORDE CLOACAL DOMICILIARIO                              | 6          |
| DESBORDE EN BOCA DE REGISTRO                               | 1          |
| DIFERENCIA EN FACTURACIÓN                                  | 10         |
| DISCONFORMIDAD POR COBRO RETROACTIVO                       | 19         |
| DISCONFORMIDAD RESPECTO A RECATEGORIZACIÓN                 | 73         |
| EMANACIÓN DE GASES                                         | 1          |
| FACTURACIÓN EXCESIVA DE MEDIDO                             | 0          |
| FALTA DE AGUA POR TRABAJOS                                 | 0          |
| FALTA DE AGUA TOTAL COLECTIVA                              | 19         |
| FALTA DE AGUA TOTAL INDIVIDUAL                             | 21         |
| FALTA DE PRESIÓN COLECTIVA                                 | 54         |
| FALTA DE PRESIÓN INDIVIDUAL                                | 37         |
| INCONVENIENTE EN BOCA DE REGISTRO                          | 0          |
| INCONVENIENTE EN DISTRIBUCIÓN DE FACTURA                   | 5          |
| INCONVENIENTES EN LLAVE DE PASO                            | 0          |
| MAL FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR                             | 0          |
| NO LE LLEGO LA FACTURA                                     | 20         |
| OTROS                                                      | 16         |
| PERDIDA DE AGUA EN CALZADA                                 | 27         |
| PERDIDA DE AGUA EN LLAVE DE PASO                           | 11         |
| PERDIDA DE AGUA EN VÁLVULA EXCLUSA / INCENDIO              | 1          |
| PERDIDA DE AGUA EN VEREDA                                  | 84         |
| PERDIDA DE AGUA FILTRADA EN DOMICILIO                      | 1          |
| PERDIDA EN MEDIDOR                                         | 0          |
| POZO                                                       | 4          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA                              | 8          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA Y CLOACAS                    | 2          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE CLOACAS                           | 11         |
| SOLICITUD DE INSPECCIÓN DEL MEDIDOR                        | 0          |
| SOLICITUD DE MEDIDOR                                       | 2          |
| SOLICITUD DE PLAN DE PAGO                                  | 1          |
| VEREDA ROTA                                                | 28         |
| <b>Total general</b>                                       | <b>498</b> |

| Reclamos del Prestador AGBA S.A. Ingresados en el Año 2006* |            |
|-------------------------------------------------------------|------------|
| Problema                                                    | Cantidad   |
| ALTERACIONES DE CALIDAD DE AGUA                             | 0          |
| CALZADA ROTA                                                | 0          |
| CAMBIO DATOS DE CATASTRO                                    | 0          |
| CAMBIO EN DIRECCIÓN POSTAL                                  | 0          |
| CAÑO DE CLOACAS ROTO                                        | 0          |
| COBRO INDEBIDO                                              | 0          |
| COLECTORA CLOACAL OBSTRUIDA                                 | 1          |
| CONEXIÓN CLOACAL DOMICILIARIA OBSTRUIDA                     | 1          |
| CORTE INDEBIDO                                              | 0          |
| DENUNCIA ENTRE USUARIOS                                     | 0          |
| DESBORDE CLOACAL DOMICILIARIO                               | 2          |
| DESBORDE EN BOCA DE REGISTRO                                | 0          |
| DIFERENCIA EN FACTURACIÓN                                   | 0          |
| DISCONFORMIDAD POR COBRO RETROACTIVO                        | 2          |
| DISCONFORMIDAD RESPECTO A RECATEGORIZACIÓN                  | 2          |
| EMANACIÓN DE GASES                                          | 0          |
| FACTURACIÓN EXCESIVA DE MEDIDO                              | 1          |
| FALTA DE AGUA POR TRABAJOS                                  | 0          |
| FALTA DE AGUA TOTAL COLECTIVA                               | 18         |
| FALTA DE AGUA TOTAL INDIVIDUAL                              | 10         |
| FALTA DE PRESIÓN COLECTIVA                                  | 18         |
| FALTA DE PRESIÓN INDIVIDUAL                                 | 8          |
| INCONVENIENTE EN BOCA DE REGISTRO                           | 0          |
| INCONVENIENTE EN DISTRIBUCIÓN DE FACTURA                    | 5          |
| INCONVENIENTES EN LLAVE DE PASO                             | 1          |
| MAL FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR                              | 0          |
| NO LE LLEGO LA FACTURA                                      | 3          |
| OTROS                                                       | 4          |
| PERDIDA DE AGUA EN CALZADA                                  | 13         |
| PERDIDA DE AGUA EN LLAVE DE PASO                            | 8          |
| PERDIDA DE AGUA EN VÁLVULA EXCLUSA / INCENDIO               | 0          |
| PERDIDA DE AGUA EN VEREDA                                   | 58         |
| PERDIDA DE AGUA FILTRADA EN DOMICILIO                       | 1          |
| PERDIDA EN MEDIDOR                                          | 0          |
| POZO                                                        | 0          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA                               | 1          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA Y CLOACAS                     | 3          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE CLOACAS                            | 4          |
| SOLICITUD DE INSPECCIÓN DEL MEDIDOR                         | 0          |
| SOLICITUD DE MEDIDOR                                        | 0          |
| SOLICITUD DE PLAN DE PAGO                                   | 0          |
| VEREDA ROTA                                                 | 9          |
| <b>Total general</b>                                        | <b>173</b> |

\* Reclamos registrados en BCR hasta el 23/02/2006.

Siempre es dable aclarar, que la cantidad de reclamos recibidos son un reflejo tardío y proporcionalmente reducido de los inconvenientes producidos realmente en el servicio; ya que solo algunos Usuarios acceden a este Organismo en segunda instancia, una vez que han efectuado el reclamo en el Prestador y no han alcanzado solución en los plazos establecidos en el Reglamento del Usuario.

Con respecto a las comunicaciones cursadas por la GAU al Concesionario, a partir del momento en el cual se inició el registro interno de Notas GAU (desde el 20/10/2004), se puede observar lo siguiente:

| Notas de la Gerencia de Atención al Usuario cursadas a AGBA S.A. en el 2004 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|
| TIPO                                                                        | CANTIDAD   |
| INTIMACIÓN                                                                  | 37         |
| MEDIDA EXCEPCIONAL                                                          | 2          |
| NOTA                                                                        | 79         |
| TRASLADO TÉCNICO                                                            | 1          |
| Total general                                                               | <b>119</b> |

| Notas Cursadas al Prestador AGBA S.A. en el Año 2005 |            |                      |                  |            |
|------------------------------------------------------|------------|----------------------|------------------|------------|
| MOTIVO                                               | INTIMACIÓN | SOLICITUD DE INFORME | TRASLADO TÉCNICO | Totales    |
| ALTERACIONES DE CALIDAD DE AGUA                      | 1          | 6                    | 0                | 7          |
| CALZADA ROTA                                         | 2          | 3                    | 0                | 5          |
| CAMBIO DATOS DE CATASTRO                             | 1          | 1                    | 0                | 2          |
| CAÑO CLOACAL ROTO                                    | 0          | 1                    | 0                | 1          |
| COBRO INDEBIDO                                       | 14         | 12                   | 0                | 26         |
| COBRO RETROACTIVO                                    | 41         | 23                   | 0                | 64         |
| COLECTORA CLOACAL OBSTRUIDA                          | 1          | 6                    | 0                | 7          |
| COMERCIAL                                            | 6          | 8                    | 0                | 14         |
| CONEXIÓN CLOACAL DOMICILIARIA OBSTRUIDA              | 0          | 1                    | 0                | 1          |
| DENUNCIA ENTRE USUARIOS                              | 0          | 1                    | 0                | 1          |
| DESBORDE CLOACAL DOMICILIARIO                        | 1          | 7                    | 0                | 8          |
| DESBORDE EN BOCA DE REGISTRO                         | 0          | 1                    | 0                | 1          |
| DIFERENCIA EN FACTURACIÓN                            | 8          | 11                   | 0                | 19         |
| DISCONFORMIDAD RESPECTO A RECATEGORIZACIÓN           | 86         | 71                   | 0                | 157        |
| EMANACIÓN DE GASES                                   | 1          | 1                    | 1                | 3          |
| FACTURACIÓN EXCESIVA DE MEDIDO                       | 1          | 0                    | 0                | 1          |
| FALTA DE AGUA TOTAL COLECTIVA                        | 2          | 16                   | 1                | 19         |
| FALTA DE AGUA TOTAL INDIVIDUAL                       | 1          | 20                   | 1                | 22         |
| FALTA DE PRESIÓN INDIVIDUAL                          | 5          | 39                   | 0                | 44         |
| FALTA DE PRESIÓN COLECTIVA                           | 16         | 48                   | 1                | 65         |
| INCONVENIENTE EN DISTRIBUCIÓN DE FACTURA             | 7          | 21                   | 0                | 28         |
| OTROS                                                | 9          | 10                   | 0                | 19         |
| PERDIDA DE AGUA EN CALZADA                           | 2          | 26                   | 1                | 29         |
| PERDIDA DE AGUA EN LLAVE DE PASO                     | 1          | 10                   | 0                | 11         |
| PERDIDA DE AGUA EN VEREDA                            | 10         | 73                   | 0                | 83         |
| PERDIDA DE AGUA FILTRADA EN DOMICILIO                | 0          | 1                    | 0                | 1          |
| PERDIDA EN VÁLVULA EXCLUSA                           | 0          | 1                    | 0                | 1          |
| POZO                                                 | 0          | 3                    | 0                | 3          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA                        | 3          | 7                    | 0                | 10         |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA Y CLOACAS              | 1          | 2                    | 0                | 3          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE CLOACAS                     | 7          | 10                   | 0                | 17         |
| SOLICITUD DE MEDIDOR                                 | 6          | 2                    | 0                | 8          |
| VEREDA ROTA                                          | 13         | 26                   | 1                | 40         |
| <b>Total general</b>                                 | <b>246</b> | <b>468</b>           | <b>6</b>         | <b>720</b> |



| Notas Cursadas al Prestador AGBA S.A. en el Año 2006* |            |                      |            |
|-------------------------------------------------------|------------|----------------------|------------|
| MOTIVO                                                | INTIMACIÓN | SOLICITUD DE INFORME | Totales    |
| COLECTORA CLOACAL OBSTRUIDA                           | 0          | 1                    | 1          |
| COLOCACIÓN DE LLAVE DE PASO                           | 0          | 1                    | 1          |
| CONEXIÓN CLOACAL DOMICILIARIA OBSTRUIDA               | 1          | 1                    | 2          |
| CORTE INDEBIDO                                        | 1          | 0                    | 1          |
| DERECHO DE NO CONEXIÓN                                | 0          | 1                    | 1          |
| DESBORDE CLOACAL DOMICILIARIO                         | 0          | 3                    | 3          |
| DESCUENTO POR JUBILADO                                | 0          | 2                    | 2          |
| DISCONFORMIDAD POR COBRO RETROACTIVO                  | 1          | 3                    | 4          |
| DISCONFORMIDAD RESPECTO A RECATEGORIZACIÓN            | 2          | 3                    | 5          |
| FACTURACIÓN EXCESIVA DE MEDIDO                        | 0          | 1                    | 1          |
| FALTA DE ABASTECIMIENTO MÍNIMO VITAL                  | 1          | 0                    | 1          |
| FALTA DE AGUA TOTAL COLECTIVA                         | 8          | 16                   | 24         |
| FALTA DE AGUA TOTAL INDIVIDUAL                        | 1          | 8                    | 9          |
| FALTA DE PRESIÓN COLECTIVA                            | 5          | 14                   | 19         |
| FALTA DE PRESIÓN INDIVIDUAL                           | 8          | 10                   | 18         |
| INCONVENIENTE EN DISTRIBUCIÓN DE FACTURA              | 2          | 9                    | 11         |
| INCONVENIENTE EN LLAVE DE PASO                        | 0          | 1                    | 1          |
| OTROS                                                 | 2          | 2                    | 4          |
| PERDIDA DE AGUA EN CALZADA                            | 4          | 13                   | 17         |
| PERDIDA DE AGUA EN LLAVE DE PASO                      | 0          | 6                    | 6          |
| PERDIDA DE AGUA EN VEREDA                             | 8          | 61                   | 69         |
| PERDIDA DE AGUA FILTRADA EN DOMICILIO                 | 1          | 0                    | 1          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA                         | 1          | 0                    | 1          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA                         | 0          | 1                    | 1          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA Y CLOACAS               | 1          | 4                    | 5          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE CLOACAS                      | 0          | 5                    | 5          |
| VEREDA ROTA                                           | 1          | 8                    | 9          |
| <b>Total general</b>                                  | <b>48</b>  | <b>174</b>           | <b>222</b> |

\* Reclamos registrados hasta el 30/03/2006.

Un aspecto a resaltar dentro de este informe, es el de los casos extremos que tuvieron lugar los meses de diciembre (2004) y enero (2005), los que dieron origen a las comunicaciones del 04/01/2006 (Nota GAU N° 65/06) y 08/02/2006 (Nota GAU N° 604/06), donde se advirtió sobre los inconvenientes recabados por la Oficina de Gestión de Reclamos (La Plata), sobre faltas de agua y/o presión de suministro en el Partido de San Miguel.

Debido al incremento y continua falta de agua manifestada por Usuarios del servicio de AGBA S.A. en las localidades de Muñiz y San Miguel (Partido de San Miguel), la GAU procedió a la realización del primer informe aludido, donde se señalaba un incremento importante de reclamos, que alcanzó el 29/12/2005 un pico de 9 reclamos. También se comunicó, que desde el día 26/12/2005, se venía advirtiendo que los reclamos de Usuarios por falta de agua y/o presión de suministro, pasados varios días, no registraban ningún tipo de mejora.

Posteriormente, se produjo un segundo informe que refería a la importante rotura que afectaba la zona de “La Guarida” y a que numerosos Usuarios habían manifestado no poder comunicarse telefónicamente con el Prestador AGBA S.A.

Estos inconvenientes citados, pueden observarse en el gráfico comparativo de diciembre (2004/2005) que se adjunta.

## 6. Informe GAU sobre la Concesión de Aguas Bonaerenses S.A.

Análogamente a lo informado sobre el Prestador Aguas del Gran Buenos Aires S.A. (Expediente N° 2400-1787/06), la GAU procedió a informar, el 24/04/2006 (Nota GAU N° 1637/06), sobre la situación del Prestador Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) a los Miembros del H. Directorio del OCABA en lo relativo a los temas propios de su competencia.

En primer lugar, respecto de los niveles de los servicios sanitarios prestados por ABSA y tomando como base los reclamos de Usuarios realizados en segunda instancia ante el OCABA; se pueden observar, a través de los gráficos comparativos que se agregan al final, las siguientes tendencias e incrementos:

### A. Reclamos técnicos:

En la comparación anual, se observa durante los meses de enero y febrero, un importante aumento de los reclamos técnicos. Particularmente, en el período enero de 2005, se percibe un incremento de más del **59%**, sobre idénticos períodos del 2004. En lo que respecta al año en curso, febrero evidencia un crecimiento mayor al **28%** en su contraste al 2005.

### B. Reclamos por falta de agua y/o presión de suministro:

En lo referente a este cotejo de mayor precisión; de los importantes incrementos de los meses de enero, junio y agosto de 2005, se destaca enero con una adición del **100%**, respecto del anterior año. En lo que afecta al año en curso, febrero sobresale con un aumento de más de **49%**.

### C. Reclamos por distribución de facturas:

En lo que concierne a reclamos comerciales, se destacan en su cantidad, los reclamos por inconvenientes en la distribución de facturas. En esta observación, cabe distinguir el crecimiento de reclamos registrados en mayo, julio, septiembre, noviembre y diciembre de 2005, donde alcanzó en septiembre el **900%**.

Por otro lado, tomando como antecedente la Resolución ORAB N° 1/02, donde se determinó el incumplimiento por parte del Concesionario Aguas del Gran Buenos Aires S.A. al Artículo 4.2 del Contrato de Concesión (Expediente N° 2430-1/02); es oportuno informar que el tiempo promedio de respuesta del Prestador ABSA a solicitudes de informe de este Organismo, motivadas únicamente por reclamos de Usuarios y de acuerdo a la Base Central de Reclamos (BCR), es de **71** (setenta y uno) días corridos y con picos máximos que llegan hasta **579** (quinientos setenta y nueve) días corridos.

A modo de ejemplo y entendiendo la necesidad de contar con elementos más objetivos, se analizan los siguientes casos extremos documentados:

| N° de Reclamo<br>ORAB / OCABA                | Base Central de Reclamos (BCR) |                |                 |                           | Documentación Probatoria |                 |                           |
|----------------------------------------------|--------------------------------|----------------|-----------------|---------------------------|--------------------------|-----------------|---------------------------|
|                                              | Fecha Ingreso                  | Fecha Recibido | Fecha Respuesta | Demora<br>(días corridos) | Fecha Recibido           | Fecha Respuesta | Demora<br>(días corridos) |
| <b>12930</b>                                 | 05/05/2004                     | 06/05/2004     | 21/09/2004      | 135                       | 27/05/2004               | 21/09/2004      | <b>114</b>                |
| <b>12950</b>                                 | 06/05/2004                     | 07/05/2004     | 07/09/2004      | 120                       | 28/05/2004               | 07/09/2004      | <b>99</b>                 |
| <b>14488</b><br>(Expediente N° 2430-897/05)  | 10/12/2004                     | 13/12/2004     | 22/09/2005      | 279                       | 01/03/2005               | 22/09/2005      | <b>201</b>                |
| <b>15713</b><br>(Expediente N° 2430-1206/05) | 03/05/2005                     | 04/05/2005     | 10/02/2006      | 276                       | 18/05/2005               | 10/02/2006      | <b>262</b>                |
| <b>15763</b><br>(Expediente N° 2430-1247/05) | 10/05/2005                     | 11/05/2005     | 10/02/2006      | 269                       | 27/05/2005               | 10/02/2006      | <b>253</b>                |
| <b>16191</b><br>(Expediente N° 2430-1405/05) | 11/07/2005                     | 12/07/2005     | 26/12/2005      | 164                       | 12/08/2005               | 26/12/2005      | <b>134</b>                |

En el cuadro precedente, se verifican los reclamos cruzados por dos grupos de fechas, los registrados en la BCR y los que fueron comprobados en la documentación obrante, de la cual se agrega copia.

En la primera columna, la Fecha de Ingreso indica el momento en que se inician las actuaciones por alguna de las vías validadas por la Resolución ORAB N° 8/03. Fechas de Recibido y Respuesta, refieren cuando fueron recibidos los requerimientos y efectuadas las respuestas por el Prestador.

Ahora bien, en lo que se refiere a la BCR, la Fecha de Recibido corresponde a la recepción por parte del Prestador, del requerimiento enviado vía correo electrónico. Por ello, es que se muestran también las fechas de la Documentación Probatoria, las cuales provienen de otros requerimientos formales posteriores que sí pueden verificarse.

Aquí es importante resaltar, que en éstos y en muchos otros casos, el citado Prestador continúa reiterando faltas simultáneas al Punto 2, Inciso e) del Reglamento del Usuario (Resolución ORAB N° 29/02) y a los Artículos 10° y 12° del Procedimiento de Reclamos (Resolución ORAB N° 8/03).

Cabe mencionar, que todos los reclamos que no alcanzan su solución en los tiempos normados, pese a los diversos requerimientos de esta Gerencia al Prestador; son enviados periódicamente a la Gerencia de Normas y Regulación Económica con un informe de estima de incumplimiento.

En este marco, también es propicio analizar que las faltas de respuesta del Operador ABSA, se ha incrementado en este año, a raíz de **65 Puntos %**, tal como lo muestra el siguiente cuadro:

| Reclamos Ingresados en el ORAB / OCABA (Sin Respuesta) |      |      |       |
|--------------------------------------------------------|------|------|-------|
| Totales                                                | 2004 | 2005 | 2006* |
| Registrados                                            | 2211 | 2132 | 966   |
| Sin Respuesta                                          | 910  | 699  | 952   |
|                                                        | 41%  | 33%  | 98%   |

\* Reclamos registrados en BCR hasta el 27/04/2006.

Por otro lado en el 2004, se elaboraron (para Expedientes), **29** (veintinueve) informes de estima de incumplimiento del Prestador Aguas Bonaerenses S.A., en el 2005, **278** (doscientos setenta y ocho) y durante el 2006 (hasta la fecha), **81** (ochenta y uno).

En la tabla posterior, se pueden observar los reclamos registrados en la BCR, su contraste entre solucionados y sin solución, respecto del Prestador ABSA.

| Reclamos Ingresados en el ORAB / OCABA (Solucionados/Sin Solución) |             |             |            |
|--------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| Estado                                                             | 2004        | 2005        | 2006*      |
| Solucionado                                                        | 1998        | 1740        | 505        |
| Sin solución                                                       | 213         | 392         | 461        |
| <b>Totales</b>                                                     | <b>2211</b> | <b>2132</b> | <b>966</b> |

\* Reclamos registrados en BCR hasta el 27/04/2006.

A partir de los cuadros que se muestran desde la siguiente página, se pueden discriminar los distintos motivos de reclamos y las cantidades registradas anualmente en la BCR.

| Reclamos del Prestador ABSA Ingresados en el Año 2004 |             |
|-------------------------------------------------------|-------------|
| Problema                                              | Cantidad    |
| ALTERACIONES DE CALIDAD DE AGUA                       | 11          |
| CALZADA ROTA                                          | 2           |
| CAMBIO DE SERVICIO                                    | 1           |
| CAMBIO EN DIRECCIÓN POSTAL                            | 2           |
| CAÑO DE CLOACA ROTO                                   | 10          |
| COBRO INDEBIDO                                        | 1           |
| COBRO RETROACTIVO                                     |             |
| COLECTORA CLOACAL OBSTRUIDA                           | 198         |
| CONEXIÓN CLANDESTINA                                  |             |
| CONEXIÓN CLOACAL DOMICILIARIA OBSTRUIDA               | 43          |
| DENUNCIA ENTRE USUARIOS                               | 5           |
| DESBORDE CLOACAL DOMICILIARIO                         | 82          |
| DESBORDE EN BOCA DE REGISTRO                          | 19          |
| DIFERENCIA EN FACTURACIÓN                             | 1           |
| DISCONFORMIDAD POR COBRO RETROACTIVO                  | 1           |
| DISCONFORMIDAD RESPECTO A RECATEGORIZACIÓN            | 12          |
| EMANACIÓN DE GASES                                    | 3           |
| FACTURA DETERIORADA                                   | 1           |
| FACTURACIÓN EXCESIVA DE MEDIDO                        | 11          |
| FALTA DE AGUA POR TRABAJOS                            | 2           |
| FALTA DE AGUA TOTAL COLECTIVA                         | 138         |
| FALTA DE AGUA TOTAL INDIVIDUAL                        | 218         |
| FALTA DE PRESIÓN COLECTIVA                            | 132         |
| FALTA DE PRESIÓN INDIVIDUAL                           | 151         |
| INCONVENIENTE EN BOCA DE REGISTRO                     | 2           |
| INCONVENIENTE EN DISTRIBUCIÓN DE FACTURA              | 7           |
| INCONVENIENTES EN LLAVE DE PASO                       | 31          |
| NO LE LLEGO LA FACTURA                                | 17          |
| OTROS                                                 | 23          |
| PERDIDA DE AGUA EN CALZADA                            | 125         |
| PERDIDA DE AGUA EN LLAVE DE PASO                      | 57          |
| PERDIDA DE AGUA EN VEREDA                             | 685         |
| PERDIDA DE AGUA FILTRADA EN DOMICILIO                 | 13          |
| POZO                                                  | 10          |
| POZO O ZANJA ABIERTA                                  | 6           |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA                         | 12          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA Y CLOACA                | 9           |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE CLOACA                       | 7           |
| SOLICITUD DE INSPECCIÓN DEL MEDIDOR                   | 1           |
| SOLICITUD DE MEDIDOR                                  | 10          |
| VEREDA ROTA                                           | 149         |
| <b>Total general</b>                                  | <b>2208</b> |

| Reclamos del Prestador ABSA Ingresados en el Año 2005 |          |
|-------------------------------------------------------|----------|
| Problema                                              | Cantidad |
| ALTERACIONES DE CALIDAD DE AGUA                       | 13       |
| CALZADA ROTA                                          | 3        |
| CAMBIO DATOS DE CATASTRO                              | 1        |
| CAMBIO EN DIRECCIÓN POSTAL                            | 1        |
| CAÑO DE CLOACA ROTO                                   | 3        |
| COBRO INDEBIDO                                        | 1        |
| COLECTORA CLOACAL OBSTRUIDA                           | 194      |
| CONEXIÓN CLOACAL DOMICILIARIA OBSTRUIDA               | 41       |
| CORTE INDEBIDO                                        | 2        |
| DENUNCIA ENTRE USUARIOS                               | 2        |
| DESBORDE CLOACAL DOMICILIARIO                         | 88       |
| DESBORDE EN BOCA DE REGISTRO                          | 23       |
| DIFERENCIA EN FACTURACIÓN                             | 3        |
| DISCONFORMIDAD POR COBRO RETROACTIVO                  | 1        |
| DISCONFORMIDAD RESPECTO A RECATEGORIZACIÓN            | 7        |
| EMANACIÓN DE GASES                                    | 2        |
| FACTURACIÓN EXCESIVA DE MEDIDO                        | 7        |
| FALTA DE AGUA POR TRABAJOS                            | 3        |
| FALTA DE AGUA TOTAL COLECTIVA                         | 111      |
| FALTA DE AGUA TOTAL INDIVIDUAL                        | 156      |
| FALTA DE PRESIÓN COLECTIVA                            | 175      |
| FALTA DE PRESIÓN INDIVIDUAL                           | 153      |
| INCONVENIENTE EN BOCA DE REGISTRO                     | 3        |
| INCONVENIENTE EN DISTRIBUCIÓN DE FACTURA              | 16       |
| INCONVENIENTES EN LLAVE DE PASO                       | 17       |
| MAL FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR                        | 2        |
| NO LE LLEGO LA FACTURA                                | 61       |
| OTROS                                                 | 21       |
| PERDIDA DE AGUA EN CALZADA                            | 123      |
| PERDIDA DE AGUA EN LLAVE DE PASO                      | 68       |
| PERDIDA DE AGUA EN VÁLVULA EXCLUSA / INCENDIO         | 0        |
| PERDIDA DE AGUA EN VEREDA                             | 518      |
| PERDIDA DE AGUA FILTRADA EN DOMICILIO                 | 9        |
| PERDIDA EN MEDIDOR                                    | 1        |
| POZO                                                  | 16       |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA                         | 11       |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA Y CLOACA                | 5        |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE CLOACA                       | 4        |
| SOLICITUD DE INSPECCIÓN DEL MEDIDOR                   | 1        |
| SOLICITUD DE MEDIDOR                                  | 10       |
| SOLICITUD DE PLAN DE PAGO                             | 0        |
| VEREDA ROTA                                           | 141      |
| Total general                                         | 2017     |

| <b>Reclamos del Prestador ABSA Ingresados en el Año 2006*</b> |                 |
|---------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Problema</b>                                               | <b>Cantidad</b> |
| POZO                                                          | 1               |
| ALTERACIONES DE CALIDAD DE AGUA                               | 4               |
| CAÑO DE CLOACAS ROTO                                          | 4               |
| COBRO INDEBIDO                                                | 2               |
| COLECTORA CLOACAL OBSTRUIDA                                   | 109             |
| CONEXIÓN CLOACAL DOMICILIARIA OBSTRUIDA                       | 15              |
| DENUNCIA ENTRE USUARIOS                                       | 1               |
| DESBORDE CLOACAL DOMICILIARIO                                 | 56              |
| DESBORDE EN BOCA DE REGISTRO                                  | 12              |
| DISCONFORMIDAD RESPECTO A RECATEGORIZACIÓN                    | 2               |
| FACTURACIÓN EXCESIVA DE MEDIDO                                | 9               |
| FALTA DE ABASTECIMIENTO MÍNIMO VITAL                          | 2               |
| FALTA DE AGUA TOTAL COLECTIVA                                 | 47              |
| FALTA DE AGUA TOTAL INDIVIDUAL                                | 72              |
| FALTA DE PRESIÓN COLECTIVA                                    | 59              |
| FALTA DE PRESIÓN INDIVIDUAL                                   | 53              |
| INCONVENIENTE EN BOCA DE REGISTRO                             | 1               |
| INCONVENIENTE EN DISTRIBUCIÓN DE FACTURA                      | 42              |
| INCONVENIENTES EN LLAVE DE PASO                               | 12              |
| OTROS                                                         | 7               |
| PERDIDA DE AGUA EN CALZADA                                    | 56              |
| PERDIDA DE AGUA EN LLAVE DE PASO                              | 31              |
| PERDIDA DE AGUA EN RAMBLA                                     | 1               |
| PERDIDA DE AGUA EN VEREDA                                     | 308             |
| PERDIDA DE AGUA FILTRADA EN DOMICILIO                         | 3               |
| PERDIDA EN MEDIDOR                                            | 3               |
| POZO                                                          | 7               |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA Y CLOACAS                       | 2               |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE CLOACAS                              | 2               |
| VEREDA ROTA                                                   | 43              |
| <b>Total general</b>                                          | <b>966</b>      |

\* Reclamos registrados en BCR hasta el 27/04/2006.



Siempre es dable aclarar, que la cantidad de reclamos recibidos son un reflejo tardío y proporcionalmente reducido de los inconvenientes producidos realmente en el servicio; ya que solo algunos Usuarios acceden a este Organismo en segunda instancia, una vez que han efectuado el reclamo en el Prestador y no han alcanzado solución en los plazos establecidos en el Reglamento del Usuario.

Con respecto a las comunicaciones cursadas por esta Gerencia al Concesionario, a partir del momento en el cual se inició el registro interno de notas GAU (desde el 20/10/2004), se puede observar lo siguiente:

| Notas cursadas al Prestador ABSA en el Año 2004 |            |
|-------------------------------------------------|------------|
| Tipo                                            | Cantidad   |
| INTIMACIÓN                                      | 184        |
| MEDIDA EXCEPCIONAL                              | 18         |
| NOTA                                            | 416        |
| TRASLADO TÉCNICO                                | 58         |
| Total general                                   | <b>676</b> |

| Notas cursadas al Prestador ABSA en el Año 2005 |            |             |                  |             |
|-------------------------------------------------|------------|-------------|------------------|-------------|
| MOTIVO                                          | INTIMACIÓN | NOTA        | TRASLADO TÉCNICO | Totales     |
| ALTERACIONES DE CALIDAD DE AGUA                 | 2          | 15          | 2                | 19          |
| CALZADA ROTA                                    | 2          | 4           | 1                | 7           |
| CAMBIO DATOS DE CATASTRO                        | 1          | 1           | 0                | 2           |
| CAÑO CLOACAL ROTO                               | 2          | 3           | 1                | 6           |
| COBRO INDEBIDO                                  | 1          | 2           | 0                | 3           |
| COBRO RETROACTIVO                               | 1          | 3           | 0                | 4           |
| COLECTORA CLOACAL OBSTRUIDA                     | 25         | 195         | 3                | 223         |
| COMERCIAL                                       | 4          | 4           | 0                | 8           |
| CONEXIÓN CLOACAL DOMICILIARIA OBSTRUIDA         | 7          | 40          | 0                | 47          |
| CORTE DE AGUA                                   |            | 4           | 0                | 4           |
| DENUNCIA ENTRE USUARIOS                         | 1          | 2           | 0                | 3           |
| DESBORDE CLOACAL DOMICILIARIO                   | 21         | 83          | 0                | 104         |
| DESBORDE EN BOCA DE REGISTRO                    | 2          | 22          | 0                | 24          |
| DIFERENCIA EN FACTURACIÓN                       | 2          | 2           | 0                | 4           |
| DISCONFORMIDAD RESPECTO A RECATEGORIZACIÓN      | 7          | 11          | 0                | 18          |
| DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS                        | 1          | 1           | 0                | 2           |
| EMANACIÓN DE GASES                              | 1          | 2           | 0                | 3           |
| FACTURACIÓN EXCESIVA DE MEDIDO                  |            | 8           | 1                | 9           |
| FALTA DE AGUA TOTAL COLECTIVA                   | 41         | 112         | 6                | 159         |
| FALTA DE AGUA POR TRABAJOS                      |            | 2           | 0                | 2           |
| FALTA DE AGUA TOTAL INDIVIDUAL                  | 40         | 150         | 3                | 193         |
| FALTA DE PRESIÓN INDIVIDUAL                     | 85         | 176         | 10               | 271         |
| FALTA DE PRESIÓN COLECTIVA                      | 151        | 171         | 15               | 337         |
| INCONVENIENTE EN BOCA DE REGISTRO               | 3          | 5           | 1                | 9           |
| INCONVENIENTE EN DISTRIBUCIÓN DE FACTURA        | 14         | 77          | 0                | 91          |
| INCONVENIENTE EN LLAVE DE PASO                  | 8          | 18          | 1                | 27          |
| OTROS                                           | 5          | 10          | 0                | 15          |
| PERDIDA DE AGUA EN CALZADA                      | 60         | 112         | 2                | 174         |
| PERDIDA DE AGUA EN LLAVE DE PASO                | 19         | 68          | 2                | 89          |
| PERDIDA DE AGUA EN MEDIDOR                      |            | 2           | 0                | 2           |
| PERDIDA DE AGUA EN VEREDA                       | 183        | 545         | 14               | 742         |
| PERDIDA DE AGUA FILTRADA EN DOMICILIO           | 7          | 10          | 0                | 17          |
| POZO                                            | 9          | 18          | 1                | 28          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA                   | 26         | 7           | 0                | 33          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA Y CLOACA          |            | 4           | 0                | 4           |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE CLOACA                 | 3          | 7           | 0                | 10          |
| SOLICITUD DE INSPECCIÓN DE MEDIDOR              | 1          | 1           | 0                | 2           |
| SOLICITUD DE MEDIDOR                            | 41         | 19          | 0                | 60          |
| VEREDA ROTA                                     | 95         | 129         | 2                | 226         |
| <b>Total general</b>                            | <b>871</b> | <b>2045</b> | <b>65</b>        | <b>2981</b> |

| Notas Cursadas al Prestador ABSA en el Año 2006*  |            |                      |                  |             |
|---------------------------------------------------|------------|----------------------|------------------|-------------|
| MOTIVO                                            | INTIMACIÓN | SOLICITUD DE INFORME | TRASLADO TÉCNICO | Totales     |
| ALTERACIONES DE CALIDAD DE AGUA                   |            | 2                    |                  | 2           |
| ALTERACIONES DE CALIDAD DE AGUA                   | 1          | 2                    |                  | 3           |
| CAMBIO DE SERVICIO POR FALTA DE PRESIÓN           |            | 1                    |                  | 1           |
| CAMBIO EN DIRECCIÓN POSTAL                        | 1          |                      |                  | 1           |
| CAÑO DE CLOACAS ROTO                              | 3          | 4                    |                  | 7           |
| COBRO INDEBIDO                                    | 1          | 3                    |                  | 4           |
| COLECTORA CLOACAL OBSTRUIDA                       | 24         | 113                  |                  | 137         |
| CONEXIÓN CLOACAL DOMICILIARIA OBSTRUIDA           | 4          | 19                   |                  | 23          |
| DESBORDE CLOACAL DOMICILIARIO                     | 15         | 56                   |                  | 71          |
| DESBORDE EN BOCA DE REGISTRO                      | 6          | 13                   | 1                | 20          |
| DIFERENCIA EN FACTURACIÓN                         |            | 1                    |                  | 1           |
| DISCONFORMIDAD POR COBRO RETROACTIVO              | 2          |                      |                  | 2           |
| DISCONFORMIDAD RESPECTO A RECATEGORIZACIÓN        | 3          | 2                    |                  | 5           |
| FACTURACIÓN EXCESIVA DE MEDIDO                    |            | 9                    |                  | 9           |
| FALTA DE ABASTECIMIENTO MÍNIMO VITAL              |            | 2                    |                  | 2           |
| FALTA DE AGUA TOTAL COLECTIVA                     | 18         | 51                   | 1                | 70          |
| FALTA DE AGUA TOTAL INDIVIDUAL                    | 19         | 73                   | 1                | 93          |
| FALTA DE PRESIÓN COLECTIVA                        | 37         | 52                   | 3                | 92          |
| FALTA DE PRESIÓN INDIVIDUAL                       | 20         | 56                   | 3                | 79          |
| INCONVENIENTE EN BOCA DE REGISTRO                 | 1          | 1                    |                  | 2           |
| INCONVENIENTE EN CONEXIÓN DOMICILIARIA DE CLOACAS | 1          | 1                    |                  | 2           |
| INCONVENIENTE EN DISTRIBUCIÓN DE FACTURA          | 17         | 45                   |                  | 62          |
| INCONVENIENTE EN LLAVE DE PASO                    | 2          | 12                   |                  | 14          |
| OTROS                                             | 2          | 6                    |                  | 8           |
| PÉRDIDA DE AGUA EN CALZADA                        | 21         | 55                   |                  | 76          |
| PÉRDIDA DE AGUA EN LLAVE DE PASO                  | 10         | 35                   | 1                | 46          |
| PÉRDIDA DE AGUA EN MEDIDOR                        | 1          | 3                    |                  | 4           |
| PÉRDIDA DE AGUA EN VEREDA                         | 136        | 324                  | 3                | 463         |
| PÉRDIDA DE AGUA FILTRADA EN DOMICILIO             | 1          | 3                    |                  | 4           |
| POZO                                              | 5          | 7                    |                  | 12          |
| RED INFORMAL                                      |            | 1                    |                  | 1           |
| RETIRO DE ESCOMBROS                               | 1          | 1                    |                  | 2           |
| SOLICITUD DE CAMBIO DE SERVICIO                   | 1          |                      |                  | 1           |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN CLOACAL                     | 1          | 1                    |                  | 2           |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA                     | 2          | 2                    |                  | 4           |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA Y CLOACAS           |            | 2                    |                  | 2           |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE CLOACAS                  | 1          | 2                    |                  | 3           |
| SUBDIVISIÓN DE LA PROPIEDAD                       | 1          |                      |                  | 1           |
| VEREDA ROTA                                       | 34         | 46                   |                  | 80          |
| <b>Total general</b>                              | <b>394</b> | <b>1006</b>          | <b>13</b>        | <b>1411</b> |

\* Notas GAU registradas hasta el 02/05/2006.

Un aspecto a resaltar dentro de este informe, es el del caso extremo que tuvo lugar en el mes de enero y que dio origen al informe de fecha 17/02/2006 (Expediente N° 2430-1720/06). Allí se advirtió sobre un incremento promedio del orden del 31%, sobre reclamos técnicos (suministro de agua, cloacas y averías) en el Partido de Florencio Varela, recabados por la Oficina de Gestión de Reclamos (La Plata).

Todos los inconvenientes citados, pueden observarse en los gráficos comparativos que se adjuntan.

En lo que va del año en curso y considerando hasta el 11/04/2006, se reiteraron **206** (doscientos seis) solicitudes de antecedentes sobre reclamos sin respuesta en el plazo otorgado de diez días hábiles.

Por último y como corolario, a través del informe de Mesa General de Entradas de este Organismo, se puede afirmar que el Prestador Aguas Bonaerenses S.A. no responde a requerimientos de informe sobre reclamos interpuestos por los Usuarios desde el 10/02/2006, y al 24/04/2006, solo lo ha hecho sobre 107 reclamos, cuando diariamente se requieren informes sobre un promedio de 12 reclamos.

## 7. Síntesis de la actuación administrativa GAU para los Términos de Referencia

Con fecha 17/05/2006, se informó una síntesis de la actuación administrativa de la GAU, respecto de Reclamos de Usuarios, durante el período comprendido entre los Años 2004 y 2006.

Durante el Año 2004, se recibieron en este Organismo por distintas vías, **2810** reclamos, de los cuales **2208** fueron interpuestos contra Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) y **602** contra Aguas del Gran Buenos Aires S.A. (AGBA).

A la fecha, sobre los reclamos 2004, fueron solucionados **1998** de ABSA y **456** de AGBA, el resto continúan en trámite sin solución.

| Reclamos 2004        |             |            |             |
|----------------------|-------------|------------|-------------|
| Estado               | ABSA        | AGBA       | Totales     |
| Sin solución         | 210         | 146        | 356         |
| Solucionado          | 1998        | 456        | 2454        |
| <b>Total general</b> | <b>2208</b> | <b>602</b> | <b>2810</b> |

En el transcurso del 2004 (considerando solo el periodo entre el 19/10/2004 y 30/12/2004), se cursaron **855** notas e informes tendientes a resolver reclamos interpuestos por los Usuarios de acuerdo al siguiente detalle:

| Notas de la Gerencia de Atención al Usuario cursadas en el 2004 |            |            |           |           |            |
|-----------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|
| TIPO                                                            | ABSA       | AGBA       | INTERNA   | USUARIO   | Totales    |
| INTIMACIÓN                                                      | 184        | 37         | 0         | 0         | 221        |
| MEDIDA EXCEPCIONAL                                              | 18         | 2          | 0         | 0         | 20         |
| NOTA                                                            | 416        | 79         | 21        | 39        | 555        |
| TRASLADO TÉCNICO                                                | 58         | 1          | 0         | 0         | 59         |
| <b>Total general</b>                                            | <b>676</b> | <b>119</b> | <b>21</b> | <b>39</b> | <b>855</b> |

Con respecto al año 2005, se registraron hasta la fecha en Base de Datos, un total de **2515** reclamos, de los cuales **2017** fueron de Usuarios de ABSA y **498** de AGBA.

También en este año, se cursaron por reclamos, **2981** notas al Prestador ABSA, **722** al Prestador AGBA y **159** notas a Usuarios del servicio.

Concluyendo, en el corriente año fueron solucionados **1625** reclamos de ABSA y **361** de AGBA, restando **392** de ABSA y **137** de AGBA alcanzar solución.

| Reclamos 2005        |             |            |             |
|----------------------|-------------|------------|-------------|
| Estado               | ABSA        | AGBA       | Totales     |
| Sin solución         | 392         | 137        | 529         |
| Solucionado          | 1625        | 361        | 1793        |
| <b>Total general</b> | <b>2017</b> | <b>498</b> | <b>2515</b> |

Se caratularon, por reclamos de solución compleja, **67** Expedientes en el 2004, **560** en el 2005 y **126** en lo que va del 2006, de acuerdo al siguiente detalle:

| Número de Expedientes Generados |      |      |         |
|---------------------------------|------|------|---------|
| Año                             | ABSA | AGBA | Totales |
| 2004                            | 41   | 26   | 67      |
| 2005                            | 353  | 207  | 560     |
| 2006                            | 105  | 21   | 126     |

Se realizaron **6875** auditorías telefónicas en el transcurso del 2004 y **7892** en el 2005.

Durante noviembre y diciembre de 2004, sobre reclamos interpuestos por los Usuarios, se elevaron **6** informes a esa Presidencia, en lo que respecta al Año 2005, **46** informes y en lo que respecta el 2006 (hasta la fecha), **14** informes.

Para un análisis más minucioso, se adjuntan cuadros detallados de los reclamos ingresados a este Organismo y de las notas cursadas a los Prestatarios y Usuarios del Servicio.

| Reclamos ingresados en el Año 2004         |             |            |             |
|--------------------------------------------|-------------|------------|-------------|
| Problema                                   | ABSA        | AGBA       | Totales     |
| ALTERACIONES DE CALIDAD DE AGUA            | 11          | 10         | 21          |
| CALZADA ROTA                               | 2           | 0          | 2           |
| CAMBIO DE SERVICIO                         | 1           | 0          | 1           |
| CAMBIO EN DIRECCIÓN POSTAL                 | 2           | 1          | 3           |
| CAÑO DE CLOACA ROTO                        | 10          | 1          | 11          |
| COBRO INDEBIDO                             | 1           | 15         | 16          |
| COBRO RETROACTIVO                          |             | 1          | 1           |
| COLECTORA CLOACAL OBSTRUIDA                | 198         | 16         | 214         |
| CONEXIÓN CLANDESTINA                       |             | 1          | 1           |
| CONEXIÓN CLOACAL DOMICILIARIA OBSTRUIDA    | 43          | 5          | 48          |
| DENUNCIA ENTRE USUARIOS                    | 5           | 1          | 6           |
| DESBORDE CLOACAL DOMICILIARIO              | 82          | 5          | 87          |
| DESBORDE EN BOCA DE REGISTRO               | 19          | 1          | 20          |
| DIFERENCIA EN FACTURACIÓN                  | 1           | 6          | 7           |
| DISCONFORMIDAD POR COBRO RETROACTIVO       | 1           | 24         | 25          |
| DISCONFORMIDAD RESPECTO A RECATEGORIZACIÓN | 12          | 97         | 109         |
| EMANACIÓN DE GASES                         | 3           | 1          | 4           |
| FACTURA DETERIORADA                        | 1           | 0          | 1           |
| FACTURACIÓN EXCESIVA DE MEDIDO             | 11          | 4          | 15          |
| FALTA DE AGUA POR TRABAJOS                 | 2           | 0          | 2           |
| FALTA DE AGUA TOTAL COLECTIVA              | 138         | 13         | 151         |
| FALTA DE AGUA TOTAL INDIVIDUAL             | 218         | 31         | 249         |
| FALTA DE PRESIÓN COLECTIVA                 | 132         | 20         | 152         |
| FALTA DE PRESIÓN INDIVIDUAL                | 151         | 18         | 169         |
| INCONVENIENTE EN BOCA DE REGISTRO          | 2           | 2          | 4           |
| INCONVENIENTE EN DISTRIBUCIÓN DE FACTURA   | 7           | 11         | 18          |
| INCONVENIENTES EN LLAVE DE PASO            | 31          | 5          | 36          |
| NO LE LLEGO LA FACTURA                     | 17          | 20         | 37          |
| OTROS                                      | 23          | 129        | 152         |
| PERDIDA DE AGUA EN CALZADA                 | 125         | 20         | 145         |
| PERDIDA DE AGUA EN LLAVE DE PASO           | 57          | 3          | 60          |
| PERDIDA DE AGUA EN VEREDA                  | 685         | 58         | 743         |
| PERDIDA DE AGUA FILTRADA EN DOMICILIO      | 13          | 4          | 17          |
| POZO                                       | 10          | 0          | 10          |
| POZO O ZANJA ABIERTA                       | 6           | 1          | 7           |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA              | 12          | 11         | 23          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA Y CLOACA     | 9           | 2          | 11          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE CLOACA            | 7           | 12         | 19          |
| SOLICITUD DE INSPECCIÓN DEL MEDIDOR        | 1           | 0          | 1           |
| SOLICITUD DE MEDIDOR                       | 10          | 12         | 22          |
| VEREDA ROTA                                | 149         | 41         | 190         |
| <b>Total general</b>                       | <b>2208</b> | <b>602</b> | <b>2810</b> |

| Reclamos ingresados en el Año 2005            |      |      |         |
|-----------------------------------------------|------|------|---------|
| Problema                                      | ABSA | AGBA | Totales |
| ALTERACIONES DE CALIDAD DE AGUA               | 13   | 6    | 19      |
| CALZADA ROTA                                  | 3    | 3    | 6       |
| CAMBIO DATOS DE CATASTRO                      | 1    | 1    | 2       |
| CAMBIO EN DIRECCIÓN POSTAL                    | 1    | 0    | 1       |
| CAÑO DE CLOACA ROTO                           | 3    | 1    | 4       |
| COBRO INDEBIDO                                | 1    | 16   | 17      |
| COLECTORA CLOACAL OBSTRUIDA                   | 194  | 6    | 200     |
| CONEXIÓN CLOACAL DOMICILIARIA OBSTRUIDA       | 41   | 2    | 43      |
| CORTE INDEBIDO                                | 2    | 0    | 2       |
| DENUNCIA ENTRE USUARIOS                       | 2    | 1    | 3       |
| DESBORDE CLOACAL DOMICILIARIO                 | 88   | 6    | 94      |
| DESBORDE EN BOCA DE REGISTRO                  | 23   | 1    | 24      |
| DIFERENCIA EN FACTURACIÓN                     | 3    | 10   | 13      |
| DISCONFORMIDAD POR COBRO RETROACTIVO          | 1    | 19   | 20      |
| DISCONFORMIDAD RESPECTO A RECATEGORIZACIÓN    | 7    | 73   | 80      |
| EMANACIÓN DE GASES                            | 2    | 1    | 3       |
| FACTURACIÓN EXCESIVA DE MEDIDO                | 7    | 0    | 7       |
| FALTA DE AGUA POR TRABAJOS                    | 3    | 0    | 3       |
| FALTA DE AGUA TOTAL COLECTIVA                 | 111  | 19   | 130     |
| FALTA DE AGUA TOTAL INDIVIDUAL                | 156  | 21   | 177     |
| FALTA DE PRESIÓN COLECTIVA                    | 175  | 54   | 229     |
| FALTA DE PRESIÓN INDIVIDUAL                   | 153  | 37   | 190     |
| INCONVENIENTE EN BOCA DE REGISTRO             | 3    | 0    | 3       |
| INCONVENIENTE EN DISTRIBUCIÓN DE FACTURA      | 16   | 5    | 21      |
| INCONVENIENTES EN LLAVE DE PASO               | 17   | 0    | 17      |
| MAL FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR                | 2    | 0    | 2       |
| NO LE LLEGO LA FACTURA                        | 61   | 20   | 81      |
| OTROS                                         | 21   | 16   | 37      |
| PERDIDA DE AGUA EN CALZADA                    | 123  | 27   | 150     |
| PERDIDA DE AGUA EN LLAVE DE PASO              | 68   | 11   | 79      |
| PERDIDA DE AGUA EN VÁLVULA EXCLUSA / INCENDIO | 0    | 1    | 1       |
| PERDIDA DE AGUA EN VEREDA                     | 518  | 84   | 602     |
| PERDIDA DE AGUA FILTRADA EN DOMICILIO         | 9    | 1    | 10      |
| PERDIDA EN MEDIDOR                            | 1    | 0    | 1       |
| POZO                                          | 16   | 4    | 20      |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA                 | 11   | 8    | 19      |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA Y CLOACA        | 5    | 2    | 7       |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE CLOACA               | 4    | 11   | 15      |
| SOLICITUD DE INSPECCIÓN DEL MEDIDOR           | 1    | 0    | 1       |
| SOLICITUD DE MEDIDOR                          | 10   | 2    | 12      |
| SOLICITUD DE PLAN DE PAGO                     | 0    | 1    | 1       |
| VEREDA ROTA                                   | 141  | 28   | 169     |
| Total general                                 | 2017 | 498  | 2515    |



| Notas cursadas al Prestador AGBA en el Año 2005 |            |                    |            |                  |            |
|-------------------------------------------------|------------|--------------------|------------|------------------|------------|
| MOTIVO                                          | INTIMACIÓN | MEDIDA EXCEPCIONAL | NOTA       | TRASLADO TÉCNICO | Totales    |
| ALTERACIONES DE CALIDAD DE AGUA                 | 1          | 0                  | 6          | 0                | 7          |
| CALZADA ROTA                                    | 2          | 0                  | 3          | 0                | 5          |
| CAMBIO DATOS DE CATASTRO                        | 1          | 0                  | 1          | 0                | 2          |
| CAÑO CLOACAL ROTO                               | 0          | 0                  | 1          | 0                | 1          |
| COBRO INDEBIDO                                  | 14         | 0                  | 12         | 0                | 26         |
| COBRO RETROACTIVO                               | 41         | 0                  | 23         | 0                | 64         |
| COLECTORA CLOACAL OBSTRUIDA                     | 1          | 0                  | 6          | 0                | 7          |
| COMERCIAL                                       | 6          | 0                  | 8          | 0                | 14         |
| CONEXIÓN CLOACAL DOMICILIARIA OBSTRUIDA         | 0          | 0                  | 1          | 0                | 1          |
| DENUNCIA ENTRE USUARIOS                         | 0          | 0                  | 1          | 0                | 1          |
| DESBORDE CLOACAL DOMICILIARIO                   | 1          | 0                  | 7          | 0                | 8          |
| DESBORDE EN BOCA DE REGISTRO                    | 0          | 0                  | 1          | 0                | 1          |
| DIFERENCIA EN FACTURACIÓN                       | 8          | 0                  | 11         | 0                | 19         |
| DISCONFORMIDAD RESPECTO A RECATEGORIZACIÓN      | 86         | 0                  | 71         | 0                | 157        |
| EMANACIÓN DE GASES                              | 1          | 0                  | 1          | 1                | 3          |
| FACTURACIÓN EXCESIVA DE MEDIDO                  | 1          | 0                  | 0          | 0                | 1          |
| FALTA DE AGUA TOTAL COLECTIVA                   | 2          | 0                  | 16         | 1                | 19         |
| FALTA DE AGUA TOTAL INDIVIDUAL                  | 1          | 0                  | 20         | 1                | 22         |
| FALTA DE PRESIÓN INDIVIDUAL                     | 5          | 0                  | 39         | 0                | 44         |
| FALTA DE PRESIÓN COLECTIVA                      | 16         | 0                  | 48         | 1                | 65         |
| INCONVENIENTE EN DISTRIBUCIÓN DE FACTURA        | 7          | 0                  | 21         | 0                | 28         |
| OTROS                                           | 9          | 2                  | 10         | 0                | 21         |
| PERDIDA DE AGUA EN CALZADA                      | 2          | 0                  | 26         | 1                | 29         |
| PERDIDA DE AGUA EN LLAVE DE PASO                | 1          | 0                  | 10         | 0                | 11         |
| PERDIDA DE AGUA EN VEREDA                       | 10         | 0                  | 73         | 0                | 83         |
| PERDIDA DE AGUA FILTRADA EN DOMICILIO           | 0          | 0                  | 1          | 0                | 1          |
| PERDIDA EN VÁLVULA EXCLUSA                      | 0          | 0                  | 1          | 0                | 1          |
| POZO                                            | 0          | 0                  | 3          | 0                | 3          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA                   | 3          | 0                  | 7          | 0                | 10         |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA Y CLOACA          | 1          | 0                  | 2          | 0                | 3          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE CLOACAS                | 7          | 0                  | 10         | 0                | 17         |
| SOLICITUD DE MEDIDOR                            | 6          | 0                  | 2          | 0                | 8          |
| VEREDA ROTA                                     | 13         | 0                  | 26         | 1                | 40         |
| <b>Total general</b>                            | <b>246</b> | <b>2</b>           | <b>468</b> | <b>6</b>         | <b>722</b> |

| Notas cursadas al Prestador ABSA en el Año 2005 |            |             |                  |             |
|-------------------------------------------------|------------|-------------|------------------|-------------|
| MOTIVO                                          | INTIMACIÓN | NOTA        | TRASLADO TÉCNICO | Totales     |
| ALTERACIONES DE CALIDAD DE AGUA                 | 2          | 15          | 2                | 19          |
| CALZADA ROTA                                    | 2          | 4           | 1                | 7           |
| CAMBIO DATOS DE CATASTRO                        | 1          | 1           | 0                | 2           |
| CAÑO CLOACAL ROTO                               | 2          | 3           | 1                | 6           |
| COBRO INDEBIDO                                  | 1          | 2           | 0                | 3           |
| COBRO RETROACTIVO                               | 1          | 3           | 0                | 4           |
| COLECTORA CLOACAL OBSTRUIDA                     | 25         | 195         | 3                | 223         |
| COMERCIAL                                       | 4          | 4           | 0                | 8           |
| CONEXIÓN CLOACAL DOMICILIARIA OBSTRUIDA         | 7          | 40          | 0                | 47          |
| CORTE DE AGUA                                   |            | 4           | 0                | 4           |
| DENUNCIA ENTRE USUARIOS                         | 1          | 2           | 0                | 3           |
| DESBORDE CLOACAL DOMICILIARIO                   | 21         | 83          | 0                | 104         |
| DESBORDE EN BOCA DE REGISTRO                    | 2          | 22          | 0                | 24          |
| DIFERENCIA EN FACTURACIÓN                       | 2          | 2           | 0                | 4           |
| DISCONFORMIDAD RESPECTO A RECATEGORIZACIÓN      | 7          | 11          | 0                | 18          |
| DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS                        | 1          | 1           | 0                | 2           |
| EMANACIÓN DE GASES                              | 1          | 2           | 0                | 3           |
| FACTURACIÓN EXCESIVA DE MEDIDO                  |            | 8           | 1                | 9           |
| FALTA DE AGUA TOTAL COLECTIVA                   | 41         | 112         | 6                | 159         |
| FALTA DE AGUA POR TRABAJOS                      |            | 2           | 0                | 2           |
| FALTA DE AGUA TOTAL INDIVIDUAL                  | 40         | 150         | 3                | 193         |
| FALTA DE PRESIÓN INDIVIDUAL                     | 85         | 176         | 10               | 271         |
| FALTA DE PRESIÓN COLECTIVA                      | 151        | 171         | 15               | 337         |
| INCONVENIENTE EN BOCA DE REGISTRO               | 3          | 5           | 1                | 9           |
| INCONVENIENTE EN DISTRIBUCIÓN DE FACTURA        | 14         | 77          | 0                | 91          |
| INCONVENIENTE EN LLAVE DE PASO                  | 8          | 18          | 1                | 27          |
| OTROS                                           | 5          | 10          | 0                | 15          |
| PERDIDA DE AGUA EN CALZADA                      | 60         | 112         | 2                | 174         |
| PERDIDA DE AGUA EN LLAVE DE PASO                | 19         | 68          | 2                | 89          |
| PERDIDA DE AGUA EN MEDIDOR                      |            | 2           | 0                | 2           |
| PERDIDA DE AGUA EN VEREDA                       | 183        | 545         | 14               | 742         |
| PERDIDA DE AGUA FILTRADA EN DOMICILIO           | 7          | 10          | 0                | 17          |
| POZO                                            | 9          | 18          | 1                | 28          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA                   | 26         | 7           | 0                | 33          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA Y CLOACA          |            | 4           | 0                | 4           |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE CLOACA                 | 3          | 7           | 0                | 10          |
| SOLICITUD DE INSPECCIÓN DE MEDIDOR              | 1          | 1           | 0                | 2           |
| SOLICITUD DE MEDIDOR                            | 41         | 19          | 0                | 60          |
| VEREDA ROTA                                     | 95         | 129         | 2                | 226         |
| <b>Total general</b>                            | <b>871</b> | <b>2045</b> | <b>65</b>        | <b>2981</b> |

| Notas cursadas a Usuarios en el Año 2005 |            |
|------------------------------------------|------------|
| MOTIVO                                   | USUARIO    |
| ALTERACIONES DE CALIDAD DE AGUA          | 5          |
| COBRO INDEBIDO                           | 2          |
| COBRO RETROACTIVO                        | 4          |
| COLECTORA CLOACAL OBSTRUIDA              | 1          |
| COLOCACIÓN DE CAJA DE LLAVE              | 1          |
| CONSULTA DE VIGENCIA                     | 1          |
| CORTE DE AGUA                            | 1          |
| EMANACIÓN DE GASES                       | 1          |
| FACTURACIÓN EXCESIVA DE MEDIDO           | 1          |
| FALTA DE AGUA TOTAL COLECTIVA            | 4          |
| FALTA DE AGUA TOTAL INDIVIDUAL           | 2          |
| FALTA DE PRESIÓN INDIVIDUAL              | 12         |
| FALTA DE PRESIÓN COLECTIVA               | 10         |
| INCONVENIENTE EN BOCA DE REGISTRO        | 1          |
| INTERVENCIÓN JURÍDICA                    | 3          |
| INTERVENCIÓN TÉCNICA                     | 2          |
| LEGITIMIDAD AZURIX C/ACREEDORA           | 3          |
| OBLIGACIÓN DE PAGO DEL SERVICIO          | 1          |
| PERDIDA DE AGUA EN CALZADA               | 1          |
| PERDIDA DE AGUA EN LLAVE DE PASO         | 1          |
| PERDIDA DE AGUA EN VEREDA                | 8          |
| PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS                | 25         |
| RECATEGORIZACIÓN                         | 3          |
| RESULTADOS INTERVENCIÓN TÉCNICA          | 8          |
| REVISIÓN DE FACTURACIÓN                  | 1          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN                    | 1          |
| SOLICITUD DE MEDIDOR                     | 53         |
| VEREDA ROTA                              | 3          |
| <b>Total general</b>                     | <b>159</b> |

| Reclamos del Prestador ABSA Ingresados en el Año 2006* |            |
|--------------------------------------------------------|------------|
| Problema                                               | Cantidad   |
| POZO                                                   | 1          |
| ALTERACIONES DE CALIDAD DE AGUA                        | 4          |
| CAÑO DE CLOACAS ROTO                                   | 4          |
| COBRO INDEBIDO                                         | 2          |
| COLECTORA CLOACAL OBSTRUIDA                            | 109        |
| CONEXIÓN CLOACAL DOMICILIARIA OBSTRUIDA                | 15         |
| DENUNCIA ENTRE USUARIOS                                | 1          |
| DESBORDE CLOACAL DOMICILIARIO                          | 56         |
| DESBORDE EN BOCA DE REGISTRO                           | 12         |
| DISCONFORMIDAD RESPECTO A RECATEGORIZACIÓN             | 2          |
| FACTURACIÓN EXCESIVA DE MEDIDO                         | 9          |
| FALTA DE ABASTECIMIENTO MÍNIMO VITAL                   | 2          |
| FALTA DE AGUA TOTAL COLECTIVA                          | 47         |
| FALTA DE AGUA TOTAL INDIVIDUAL                         | 72         |
| FALTA DE PRESIÓN COLECTIVA                             | 59         |
| FALTA DE PRESIÓN INDIVIDUAL                            | 53         |
| INCONVENIENTE EN BOCA DE REGISTRO                      | 1          |
| INCONVENIENTE EN DISTRIBUCIÓN DE FACTURA               | 42         |
| INCONVENIENTES EN LLAVE DE PASO                        | 12         |
| OTROS                                                  | 7          |
| PERDIDA DE AGUA EN CALZADA                             | 56         |
| PERDIDA DE AGUA EN LLAVE DE PASO                       | 31         |
| PERDIDA DE AGUA EN RAMBLA                              | 1          |
| PERDIDA DE AGUA EN VEREDA                              | 308        |
| PERDIDA DE AGUA FILTRADA EN DOMICILIO                  | 3          |
| PERDIDA EN MEDIDOR                                     | 3          |
| POZO                                                   | 7          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA Y CLOACAS                | 2          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE CLOACAS                       | 2          |
| VEREDA ROTA                                            | 43         |
| Total general                                          | <b>966</b> |

\* Reclamos registrados en BCR hasta el 27/04/2006.

| Notas Cursadas al Prestador ABSA en el Año 2006*  |            |                      |                  |             |
|---------------------------------------------------|------------|----------------------|------------------|-------------|
| MOTIVO                                            | INTIMACIÓN | SOLICITUD DE INFORME | TRASLADO TÉCNICO | Totales     |
| ALTERACIONES DE CALIDAD DE AGUA                   |            | 2                    |                  | 2           |
| ALTERACIONES DE CALIDAD DE AGUA                   | 1          | 2                    |                  | 3           |
| CAMBIO DE SERVICIO POR FALTA DE PRESIÓN           |            | 1                    |                  | 1           |
| CAMBIO EN DIRECCIÓN POSTAL                        | 1          |                      |                  | 1           |
| CAÑO DE CLOACAS ROTO                              | 3          | 4                    |                  | 7           |
| COBRO INDEBIDO                                    | 1          | 3                    |                  | 4           |
| COLECTORA CLOACAL OBSTRUIDA                       | 24         | 113                  |                  | 137         |
| CONEXIÓN CLOACAL DOMICILIARIA OBSTRUIDA           | 4          | 19                   |                  | 23          |
| DESBORDE CLOACAL DOMICILIARIO                     | 15         | 56                   |                  | 71          |
| DESBORDE EN BOCA DE REGISTRO                      | 6          | 13                   | 1                | 20          |
| DIFERENCIA EN FACTURACIÓN                         |            | 1                    |                  | 1           |
| DISCONFORMIDAD POR COBRO RETROACTIVO              | 2          |                      |                  | 2           |
| DISCONFORMIDAD RESPECTO A RECATEGORIZACIÓN        | 3          | 2                    |                  | 5           |
| FACTURACIÓN EXCESIVA DE MEDIDO                    |            | 9                    |                  | 9           |
| FALTA DE ABASTECIMIENTO MÍNIMO VITAL              |            | 2                    |                  | 2           |
| FALTA DE AGUA TOTAL COLECTIVA                     | 18         | 51                   | 1                | 70          |
| FALTA DE AGUA TOTAL INDIVIDUAL                    | 19         | 73                   | 1                | 93          |
| FALTA DE PRESIÓN COLECTIVA                        | 37         | 52                   | 3                | 92          |
| FALTA DE PRESIÓN INDIVIDUAL                       | 20         | 56                   | 3                | 79          |
| INCONVENIENTE EN BOCA DE REGISTRO                 | 1          | 1                    |                  | 2           |
| INCONVENIENTE EN CONEXIÓN DOMICILIARIA DE CLOACAS | 1          | 1                    |                  | 2           |
| INCONVENIENTE EN DISTRIBUCIÓN DE FACTURA          | 17         | 45                   |                  | 62          |
| INCONVENIENTE EN LLAVE DE PASO                    | 2          | 12                   |                  | 14          |
| OTROS                                             | 2          | 6                    |                  | 8           |
| PÉRDIDA DE AGUA EN CALZADA                        | 21         | 55                   |                  | 76          |
| PÉRDIDA DE AGUA EN LLAVE DE PASO                  | 10         | 35                   | 1                | 46          |
| PÉRDIDA DE AGUA EN MEDIDOR                        | 1          | 3                    |                  | 4           |
| PÉRDIDA DE AGUA EN VEREDA                         | 136        | 324                  | 3                | 463         |
| PÉRDIDA DE AGUA FILTRADA EN DOMICILIO             | 1          | 3                    |                  | 4           |
| POZO                                              | 5          | 7                    |                  | 12          |
| RED INFORMAL                                      |            | 1                    |                  | 1           |
| RETIRO DE ESCOMBROS                               | 1          | 1                    |                  | 2           |
| SOLICITUD DE CAMBIO DE SERVICIO                   | 1          |                      |                  | 1           |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN CLOACAL                     | 1          | 1                    |                  | 2           |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA                     | 2          | 2                    |                  | 4           |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA Y CLOACAS           |            | 2                    |                  | 2           |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE CLOACAS                  | 1          | 2                    |                  | 3           |
| SUBDIVISIÓN DE LA PROPIEDAD                       | 1          |                      |                  | 1           |
| VEREDA ROTA                                       | 34         | 46                   |                  | 80          |
| <b>Total general</b>                              | <b>394</b> | <b>1006</b>          | <b>13</b>        | <b>1411</b> |

\* Notas GAU registradas hasta el 02/05/2006.

| Reclamos del Prestador AGBA S.A. Ingresados en el Año 2006* |            |
|-------------------------------------------------------------|------------|
| Problema                                                    | Cantidad   |
| ALTERACIONES DE CALIDAD DE AGUA                             | 0          |
| CALZADA ROTA                                                | 0          |
| CAMBIO DATOS DE CATASTRO                                    | 0          |
| CAMBIO EN DIRECCIÓN POSTAL                                  | 0          |
| CAÑO DE CLOACAS ROTO                                        | 0          |
| COBRO INDEBIDO                                              | 0          |
| COLECTORA CLOACAL OBSTRUIDA                                 | 1          |
| CONEXIÓN CLOACAL DOMICILIARIA OBSTRUIDA                     | 1          |
| CORTE INDEBIDO                                              | 0          |
| DENUNCIA ENTRE USUARIOS                                     | 0          |
| DESBORDE CLOACAL DOMICILIARIO                               | 2          |
| DESBORDE EN BOCA DE REGISTRO                                | 0          |
| DIFERENCIA EN FACTURACIÓN                                   | 0          |
| DISCONFORMIDAD POR COBRO RETROACTIVO                        | 2          |
| DISCONFORMIDAD RESPECTO A RECATEGORIZACIÓN                  | 2          |
| EMANACIÓN DE GASES                                          | 0          |
| FACTURACIÓN EXCESIVA DE MEDIDO                              | 1          |
| FALTA DE AGUA POR TRABAJOS                                  | 0          |
| FALTA DE AGUA TOTAL COLECTIVA                               | 18         |
| FALTA DE AGUA TOTAL INDIVIDUAL                              | 10         |
| FALTA DE PRESIÓN COLECTIVA                                  | 18         |
| FALTA DE PRESIÓN INDIVIDUAL                                 | 8          |
| INCONVENIENTE EN BOCA DE REGISTRO                           | 0          |
| INCONVENIENTE EN DISTRIBUCIÓN DE FACTURA                    | 5          |
| INCONVENIENTES EN LLAVE DE PASO                             | 1          |
| MAL FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR                              | 0          |
| NO LE LLEGO LA FACTURA                                      | 3          |
| OTROS                                                       | 4          |
| PERDIDA DE AGUA EN CALZADA                                  | 13         |
| PERDIDA DE AGUA EN LLAVE DE PASO                            | 8          |
| PERDIDA DE AGUA EN VÁLVULA EXCLUSA / INCENDIO               | 0          |
| PERDIDA DE AGUA EN VEREDA                                   | 58         |
| PERDIDA DE AGUA FILTRADA EN DOMICILIO                       | 1          |
| PERDIDA EN MEDIDOR                                          | 0          |
| POZO                                                        | 0          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA                               | 1          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA Y CLOACAS                     | 3          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE CLOACAS                            | 4          |
| SOLICITUD DE INSPECCIÓN DEL MEDIDOR                         | 0          |
| SOLICITUD DE MEDIDOR                                        | 0          |
| SOLICITUD DE PLAN DE PAGO                                   | 0          |
| VEREDA ROTA                                                 | 9          |
| <b>Total general</b>                                        | <b>173</b> |

\* Reclamos registrados en BCR hasta el 23/02/2006.

| Notas Cursadas al Prestador AGBA S.A. en el Año 2006* |            |                      |            |
|-------------------------------------------------------|------------|----------------------|------------|
| MOTIVO                                                | INTIMACIÓN | SOLICITUD DE INFORME | Totales    |
| COLECTORA CLOACAL OBSTRUIDA                           | 0          | 1                    | 1          |
| COLOCACIÓN DE LLAVE DE PASO                           | 0          | 1                    | 1          |
| CONEXIÓN CLOACAL DOMICILIARIA OBSTRUIDA               | 1          | 1                    | 2          |
| CORTE INDEBIDO                                        | 1          | 0                    | 1          |
| DERECHO DE NO CONEXIÓN                                | 0          | 1                    | 1          |
| DESBORDE CLOACAL DOMICILIARIO                         | 0          | 3                    | 3          |
| DESCUENTO POR JUBILADO                                | 0          | 2                    | 2          |
| DISCONFORMIDAD POR COBRO RETROACTIVO                  | 1          | 3                    | 4          |
| DISCONFORMIDAD RESPECTO A RECATEGORIZACIÓN            | 2          | 3                    | 5          |
| FACTURACIÓN EXCESIVA DE MEDIDO                        | 0          | 1                    | 1          |
| FALTA DE ABASTECIMIENTO MÍNIMO VITAL                  | 1          | 0                    | 1          |
| FALTA DE AGUA TOTAL COLECTIVA                         | 8          | 16                   | 24         |
| FALTA DE AGUA TOTAL INDIVIDUAL                        | 1          | 8                    | 9          |
| FALTA DE PRESIÓN COLECTIVA                            | 5          | 14                   | 19         |
| FALTA DE PRESIÓN INDIVIDUAL                           | 8          | 10                   | 18         |
| INCONVENIENTE EN DISTRIBUCIÓN DE FACTURA              | 2          | 9                    | 11         |
| INCONVENIENTE EN LLAVE DE PASO                        | 0          | 1                    | 1          |
| OTROS                                                 | 2          | 2                    | 4          |
| PERDIDA DE AGUA EN CALZADA                            | 4          | 13                   | 17         |
| PERDIDA DE AGUA EN LLAVE DE PASO                      | 0          | 6                    | 6          |
| PERDIDA DE AGUA EN VEREDA                             | 8          | 61                   | 69         |
| PERDIDA DE AGUA FILTRADA EN DOMICILIO                 | 1          | 0                    | 1          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA                         | 1          | 0                    | 1          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA                         | 0          | 1                    | 1          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE AGUA Y CLOACAS               | 1          | 4                    | 5          |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN DE CLOACAS                      | 0          | 5                    | 5          |
| VEREDA ROTA                                           | 1          | 8                    | 9          |
| <b>Total general</b>                                  | <b>48</b>  | <b>174</b>           | <b>222</b> |

\* Reclamos registrados hasta el 30/03/2006.

## 8. Síntesis comparativa anual de Reclamos

| Reclamos Ingresados al Organismo Regulador de Aguas Bonaerense<br>Y al Organismo de Control del Agua de Buenos Aires |              |              |              |              |              |              |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|
| <b>Años</b>                                                                                                          | <b>2001</b>  | <b>2002</b>  | <b>2003</b>  | <b>2004</b>  | <b>2005</b>  | <b>2006</b>  | <b>Totales</b> |
| <b>AZURIX</b>                                                                                                        | 3.255        | 598          |              |              |              |              | <b>3.853</b>   |
| <b>ABSA</b>                                                                                                          |              | 1.427        | 1.653        | 2.211        | 2.132        | 2.750        | <b>10.173</b>  |
| <b>AGBA</b>                                                                                                          | 409          | 237          | 627          | 602          | 498          | 414          | <b>2.787</b>   |
| <b>Totales</b>                                                                                                       | <b>3.664</b> | <b>2.262</b> | <b>2.280</b> | <b>2.813</b> | <b>2.630</b> | <b>3.164</b> | <b>16.813</b>  |



|                                                                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Introducción</b>                                                                                            | <b>2</b>  |
| <b>2. Informes sobre reclamos del servicio de agua potable de los Concesionarios Provinciales.</b>             | <b>7</b>  |
| 2.1. Servicio de Agua Potable de Aguas Bonaerenses S.A.                                                        | 7         |
| 2.1. Servicio de Agua Potable de Aguas del Gran Buenos Aires S.A.                                              | 10        |
| <b>3. Informe al Director Representante de los Usuarios:</b>                                                   | <b>13</b> |
| 3.1. Aguas Bonaerenses S.A.                                                                                    | 13        |
| 3.1.1. Reclamos recibidos:                                                                                     | 13        |
| 3.2. Aguas del Gran Buenos Aires S.A.                                                                          | 19        |
| <b>4. Síntesis de Gestión GAU para el Informe al Banco Mundial</b>                                             | <b>25</b> |
| Reclamos 2004                                                                                                  | 25        |
| Notas de la Gerencia de Atención al Usuario cursadas en el 2004                                                | 25        |
| Reclamos 2005                                                                                                  | 25        |
| Número de Expedientes Generados                                                                                | 26        |
| Reclamos ingresados en el Año 2004                                                                             | 27        |
| Reclamos ingresados en el Año 2005                                                                             | 28        |
| Notas cursadas al Prestador AGBA en el Año 2005                                                                | 29        |
| Notas cursadas al Prestador ABSA en el Año 2005                                                                | 30        |
| Notas cursadas a Usuarios en el Año 2005                                                                       | 31        |
| <b>5. Informe GAU sobre la Concesión Aguas del Gran Buenos Aires S.A.</b>                                      | <b>32</b> |
| Reclamos Ingresados en el ORAB / OCABA (Sin Respuesta)                                                         | 33        |
| Reclamos Ingresados en el ORAB / OCABA (Solucionados/Sin Solución)                                             | 34        |
| Reclamos del Prestador AGBA S.A. Ingresados en el Año 2004                                                     | 35        |
| Reclamos del Prestador AGBA S.A. Ingresados en el Año 2005                                                     | 36        |
| Reclamos del Prestador AGBA S.A. Ingresados en el Año 2006*                                                    | 37        |
| Notas de la Gerencia de Atención al Usuario cursadas a AGBA S.A. en el 2004                                    | 38        |
| Notas Cursadas al Prestador AGBA S.A. en el Año 2005                                                           | 39        |
| Notas Cursadas al Prestador AGBA S.A. en el Año 2006*                                                          | 40        |
| <b>6. Informe GAU sobre la Concesión de Aguas Bonaerenses S.A.</b>                                             | <b>42</b> |
| Reclamos Ingresados en el ORAB / OCABA (Sin Respuesta)                                                         | 44        |
| Reclamos Ingresados en el ORAB / OCABA (Solucionados/Sin Solución)                                             | 44        |
| Reclamos del Prestador ABSA Ingresados en el Año 2004                                                          | 45        |
| Reclamos del Prestador ABSA Ingresados en el Año 2005                                                          | 46        |
| Reclamos del Prestador ABSA Ingresados en el Año 2006*                                                         | 47        |
| Notas cursadas al Prestador ABSA en el Año 2004                                                                | 48        |
| Notas cursadas al Prestador ABSA en el Año 2005                                                                | 49        |
| Notas Cursadas al Prestador ABSA en el Año 2006*                                                               | 50        |
| <b>7. Síntesis de la actuación administrativa GAU para los Términos de Referencia</b>                          | <b>52</b> |
| Reclamos 2004                                                                                                  | 52        |
| Notas de la Gerencia de Atención al Usuario cursadas en el 2004                                                | 52        |
| Reclamos 2005                                                                                                  | 52        |
| Número de Expedientes Generados                                                                                | 53        |
| Reclamos ingresados en el Año 2004                                                                             | 54        |
| Reclamos ingresados en el Año 2005                                                                             | 55        |
| Notas cursadas al Prestador AGBA en el Año 2005                                                                | 56        |
| Notas cursadas al Prestador ABSA en el Año 2005                                                                | 57        |
| Notas cursadas a Usuarios en el Año 2005                                                                       | 58        |
| Reclamos del Prestador ABSA Ingresados en el Año 2006*                                                         | 59        |
| Notas Cursadas al Prestador ABSA en el Año 2006*                                                               | 60        |
| Reclamos del Prestador AGBA S.A. Ingresados en el Año 2006*                                                    | 61        |
| Notas Cursadas al Prestador AGBA S.A. en el Año 2006*                                                          | 62        |
| <b>8. Síntesis comparativa anual de Reclamos</b>                                                               | <b>63</b> |
| Reclamos Ingresados al Organismo Regulador de Aguas Bonaerense y Organismo de Control del Agua de Buenos Aires | 63        |