.

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/274

ARK: https://n2t.net/ark:/13683/pa9s/HvG

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*.

Organismo de Control del Agua

Gobierno de la Provincia de Buenos Aires

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[1]

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.

[1] 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.

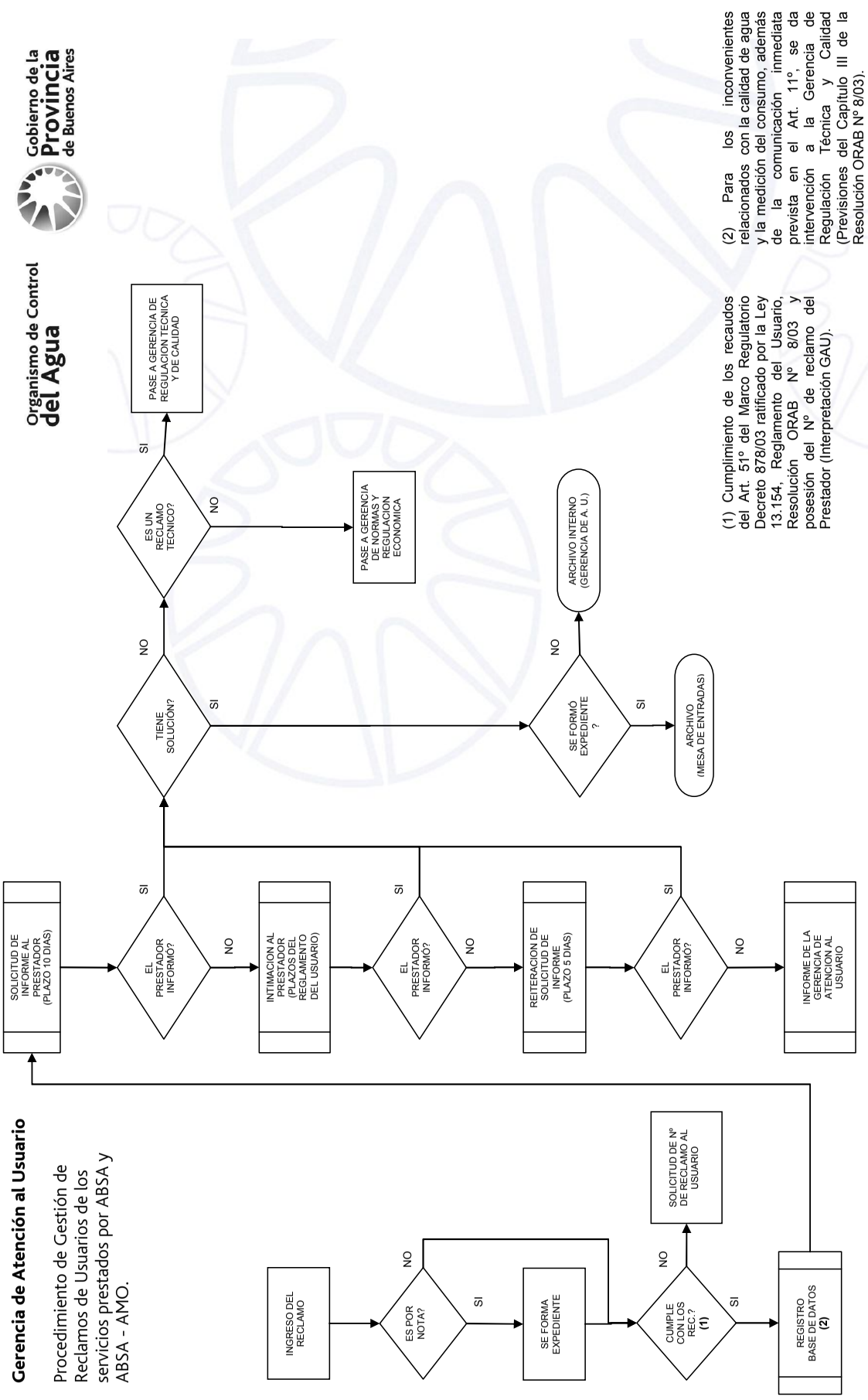
Por otro lado, para el OCABA, procesar la información solicitada al Concesionario, exigiría el mismo esfuerzo que procesar directamente toda la información registrada en el Concesionario. Además, esto suma demora a los tiempos en que el Organismo de Control toma conocimiento de los inconvenientes del 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.



(1) Cumplimiento de los recaudos del Art. 51º del Marco Regulatorio Decreto 878/03 ratificado por la Ley 13.154, Reglamento del Usuario, Resolución ORAB Nº 8/03 y posesión del Nº 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. 11º, se da intervención a la Gerencia de Regulación Técnica y Calidad (Previsiones del Capítulo III de la Resolución ORAB Nº 8/03).

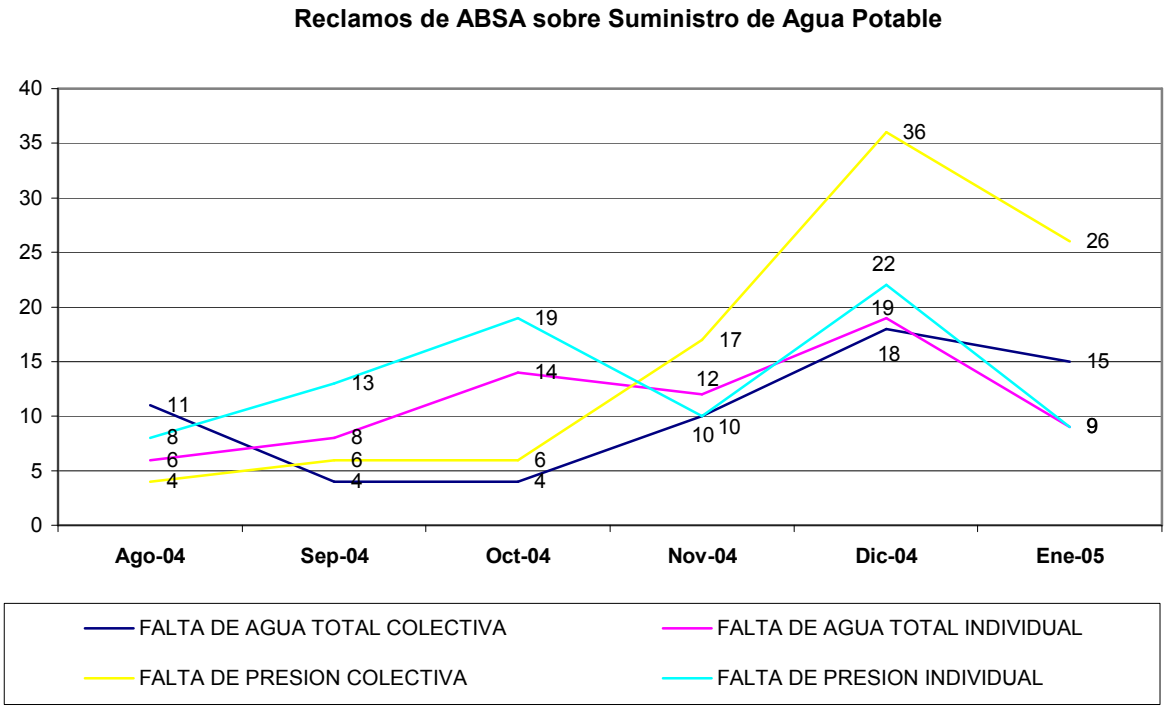
2. Informes sobre reclamos del servicio de agua potable de los Concesionarios Provinciales.

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.

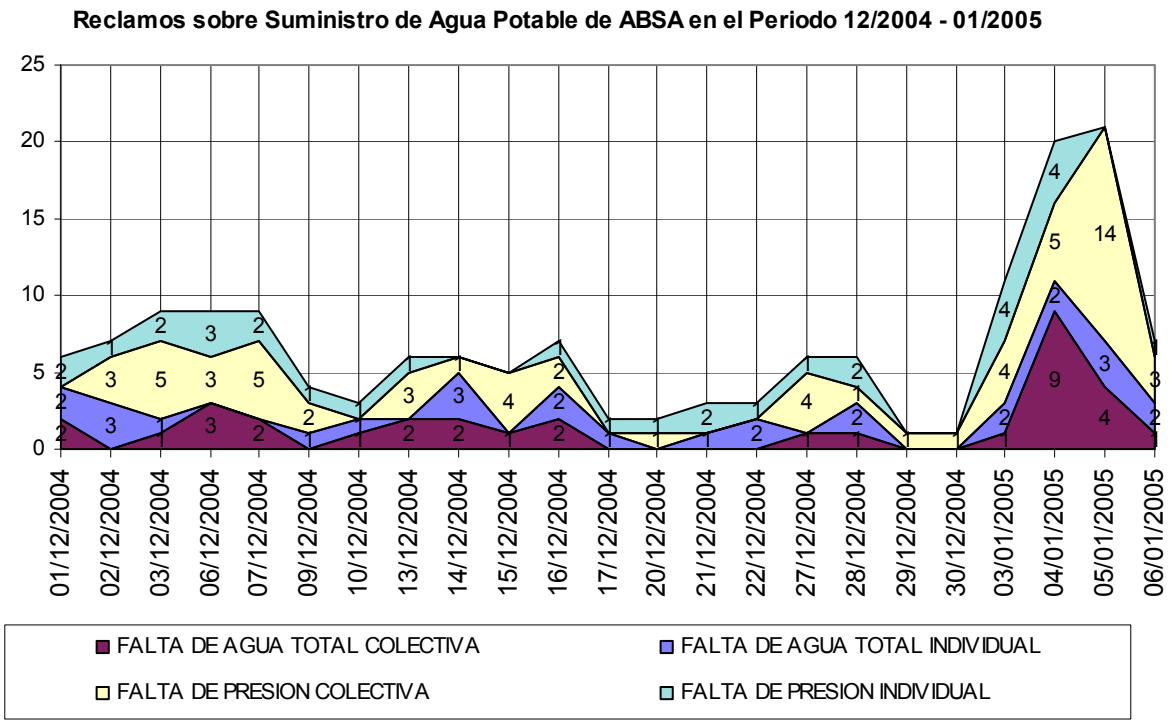
A continuación se puede observar un gráfico donde se aprecia un notable incremento en el mes de diciembre y enero, teniendo en cuenta que de este último mes solo se tomó el registro de 6 días.



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 TOTAL COLECTIVA	FALTA DE AGUA TOTAL INDIVIDUAL	FALTA DE PRESIÓN COLECTIVA	FALTA DE PRESIÓN 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 TOTAL COLECTIVA	FALTA DE AGUA TOTAL INDIVIDUAL	FALTA DE PRESIÓN COLECTIVA	FALTA DE PRESIÓN 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

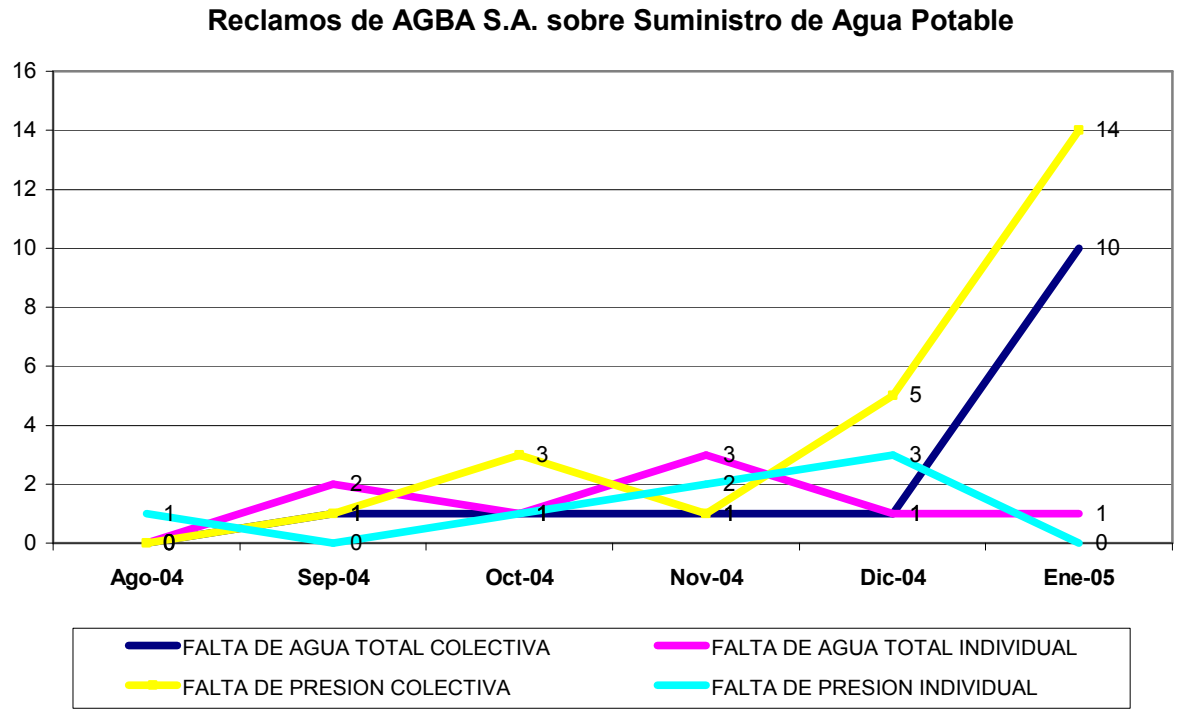
y colectiva a partir del 15/12/2004; y además se le indicó efectuar el descuento del servicio de agua potable no prestado, en aquellos usuarios comprendidos en las zonas afectadas.

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.

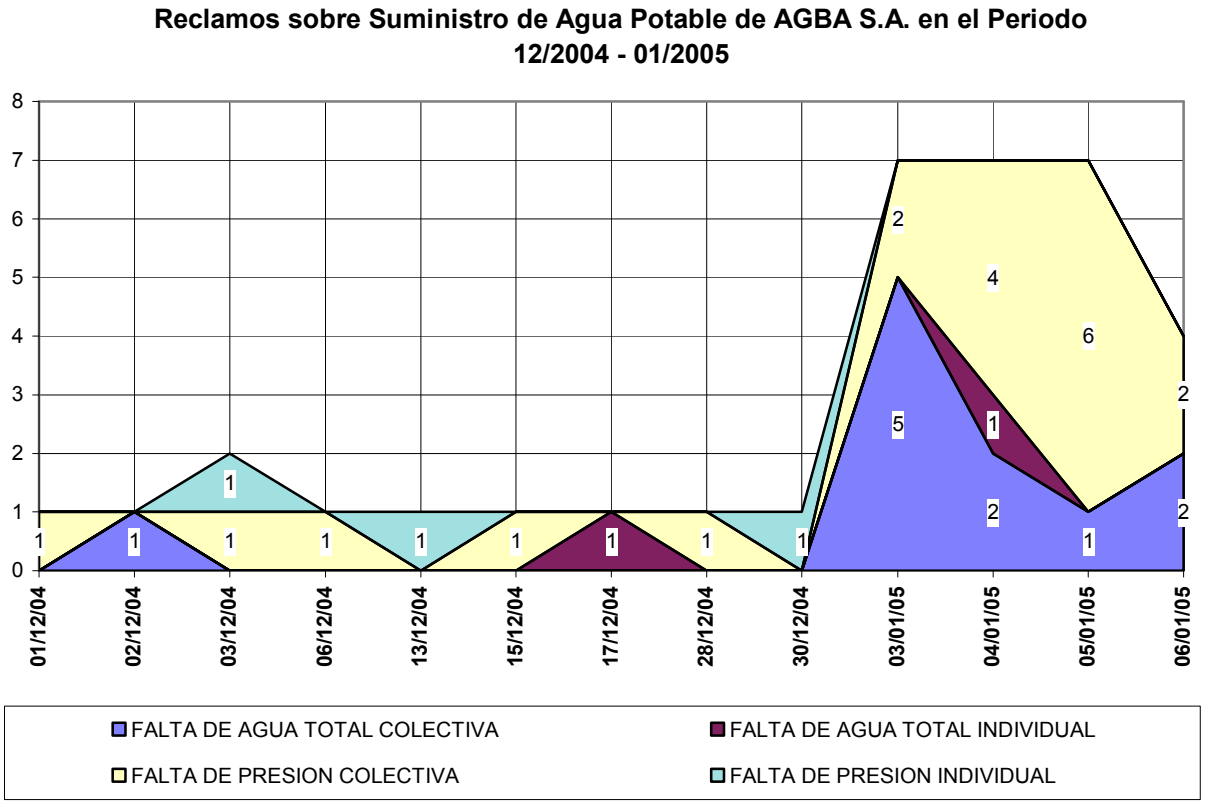
A continuación se puede observar un gráfico donde se aprecia un notable incremento en el mes de enero, teniendo en cuenta que de este último mes solo se tomó el registro de 6 días.



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.



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 Nº 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

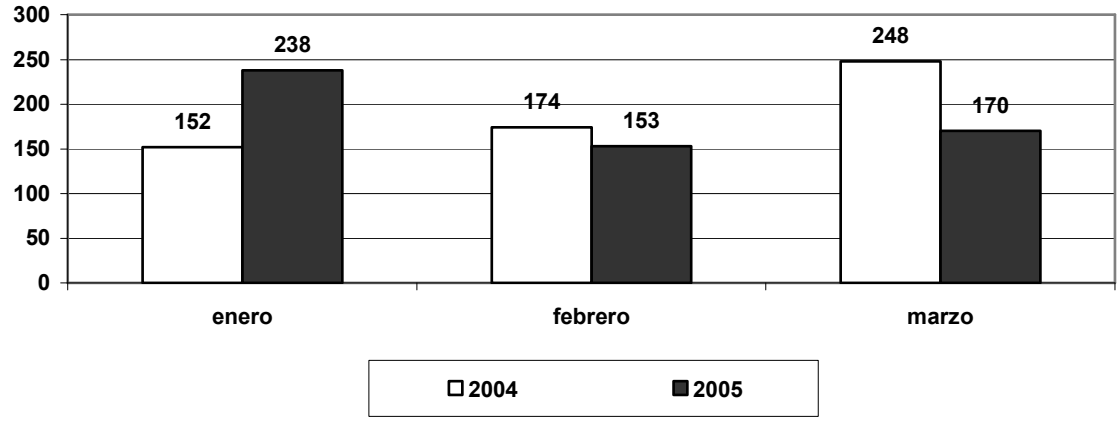
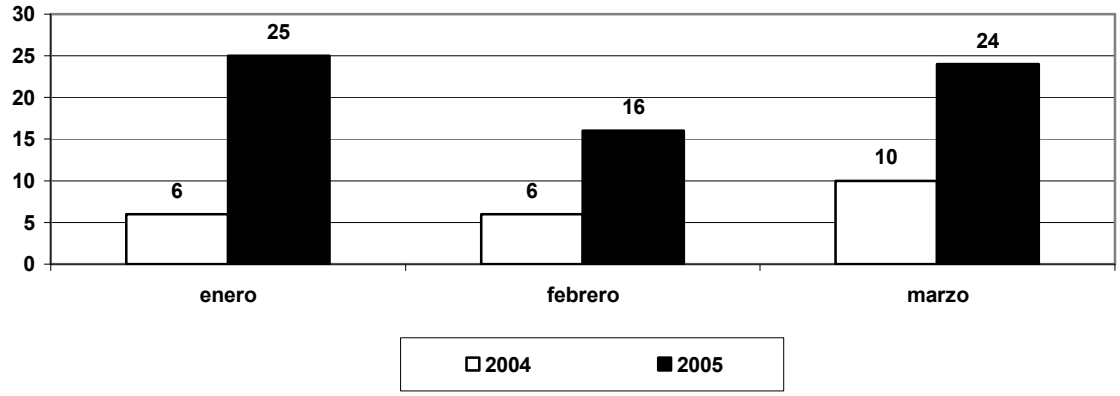
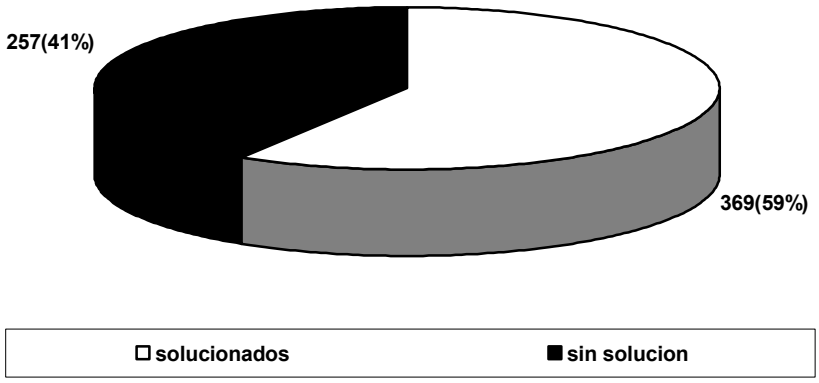


Grafico comparativo reclamos comerciales ABSA



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

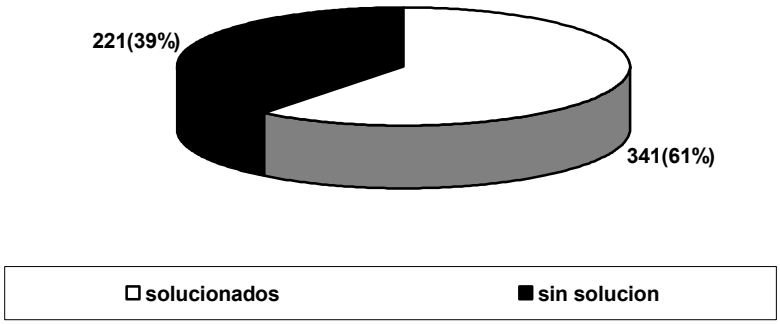
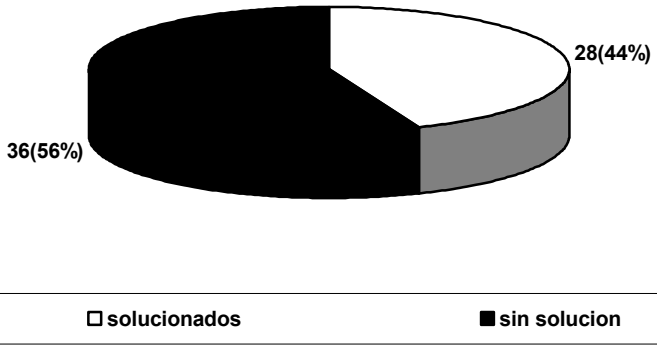
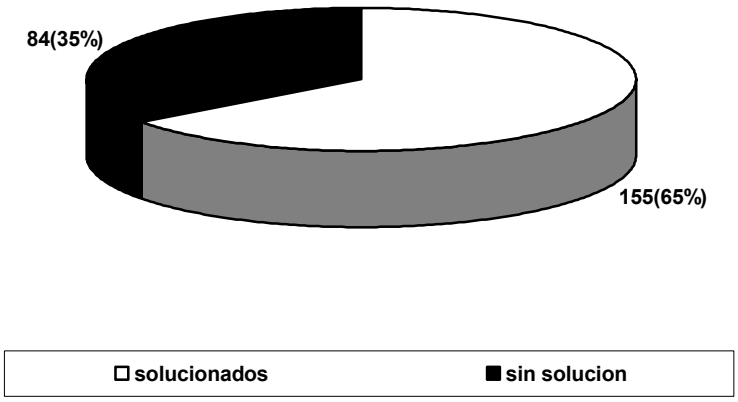


Grafico de estado de reclamos comerciales ABSA

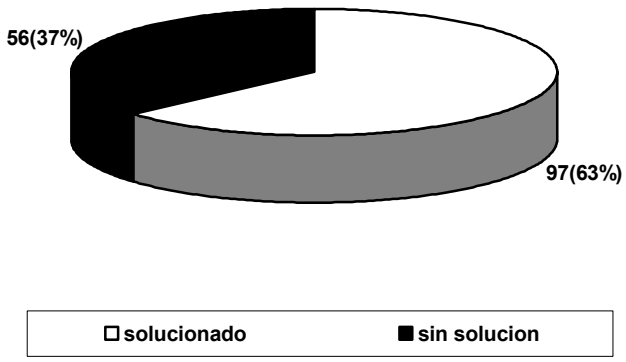


En los siguientes seis gráficos, se detallan los estados de soluciones de los reclamos técnicos y comerciales recibidos entre enero y marzo de 2005.

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

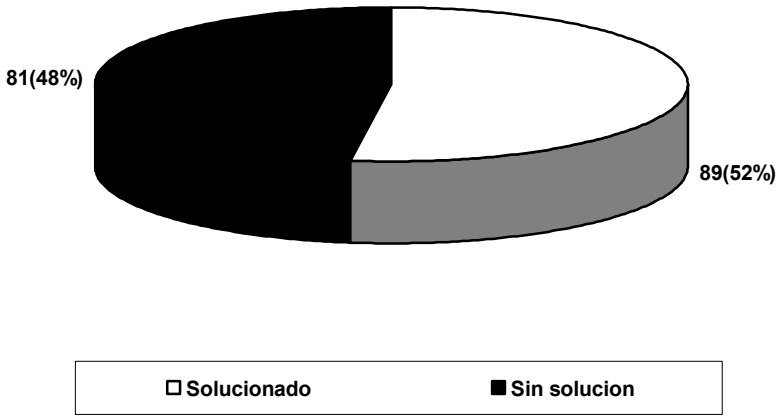
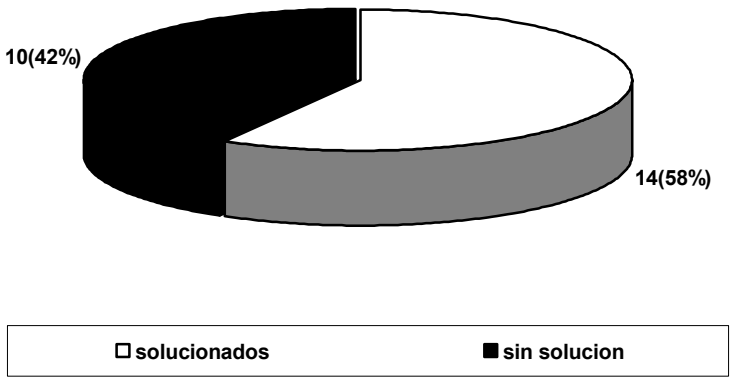


Grafico de estado de reclamos comerciales ABSA mes 01/05



Graficos de estado de reclamo comerciales ABSA mes 02/05

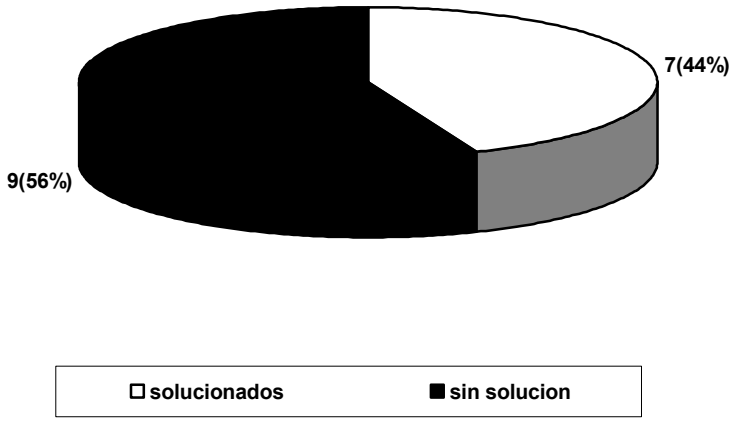
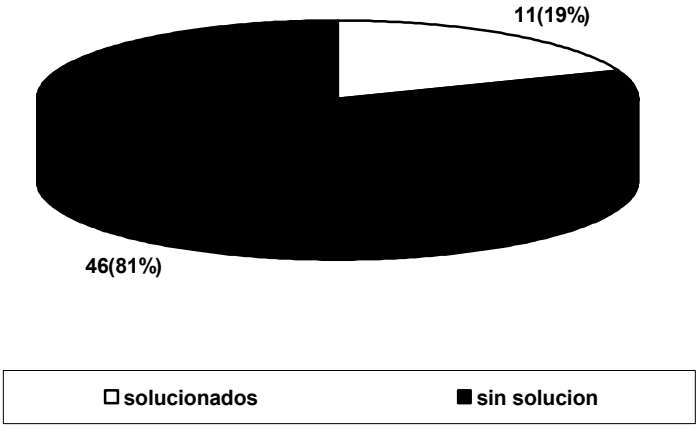


Grafico de estado de reclamos comerciales ABSA mes 03/05



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

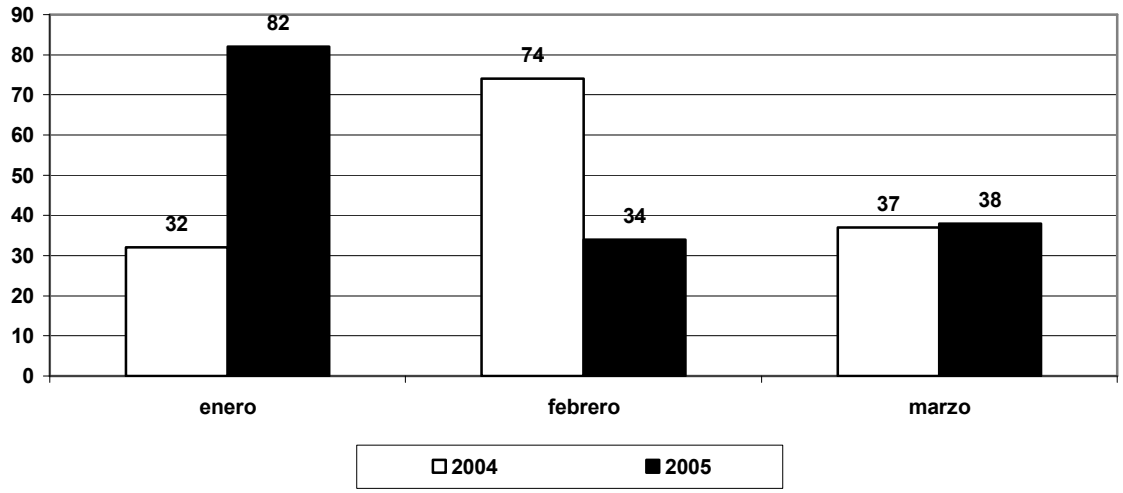
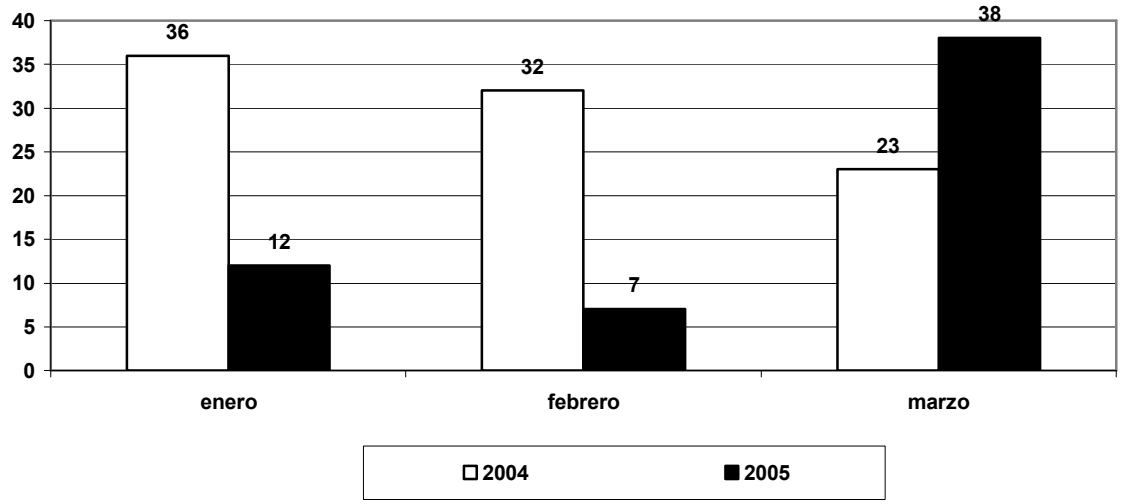
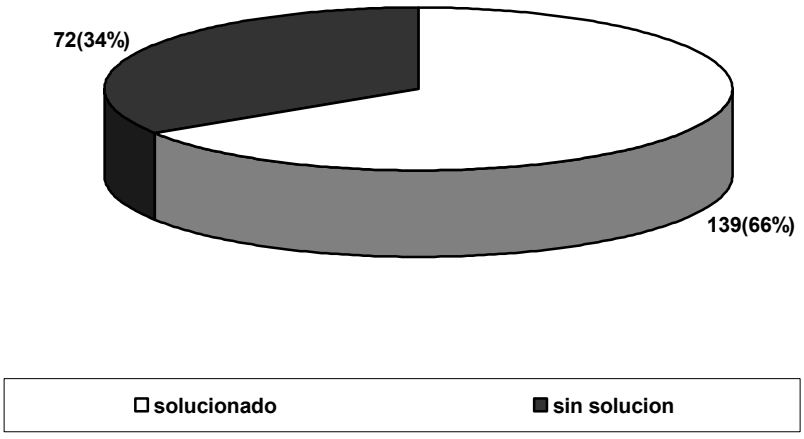


Grafico comparativo de reclamos comerciales AGBA



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

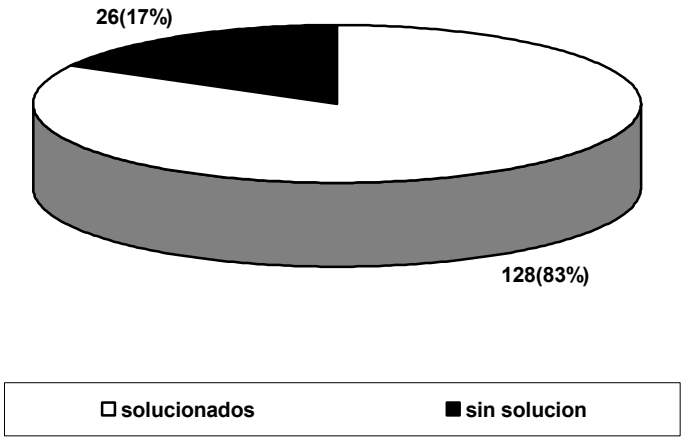
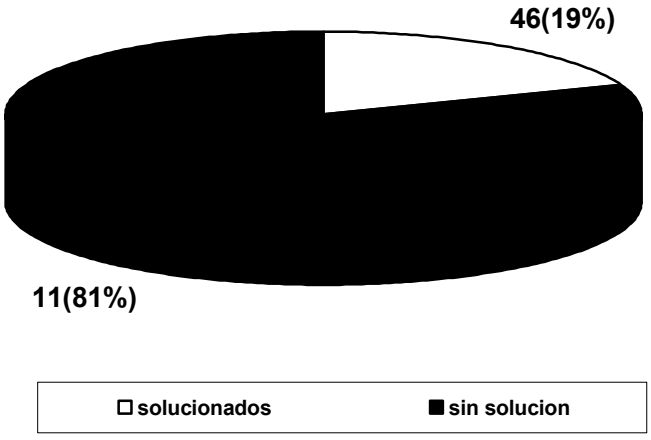
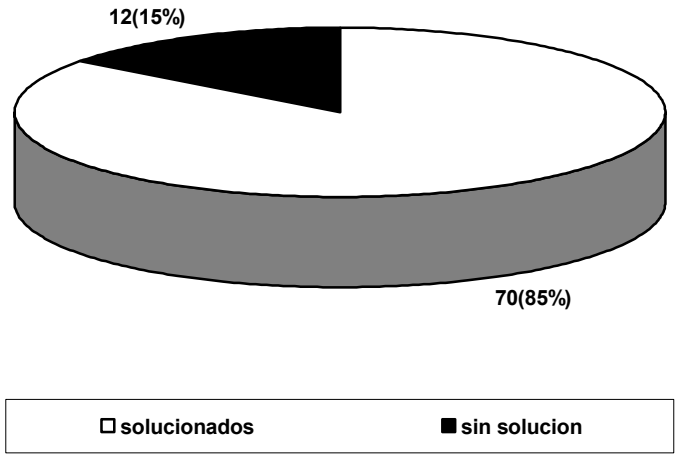


Grafico de estado de reclamos comerciales AGBA

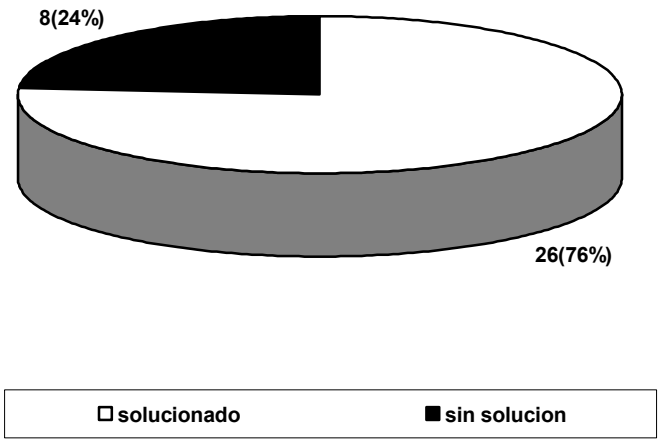


En los siguientes seis gráficos, se detallan los estados de soluciones de los reclamos técnicos y comerciales recibidos entre enero y marzo de 2005.

Grafico estado de reclamos tecnicos AGBA mes 01/05



Graficos de estado de reclamos tecnicos AGBA mes 02/05



Graficos de estado de reclamos tecnicos AGBA mes 03/05

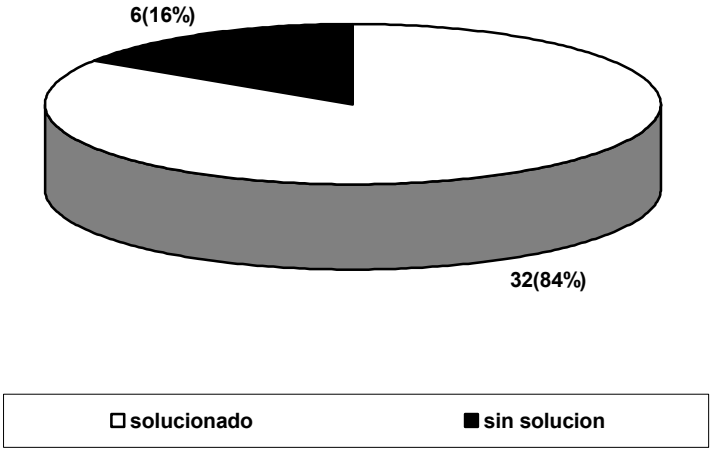
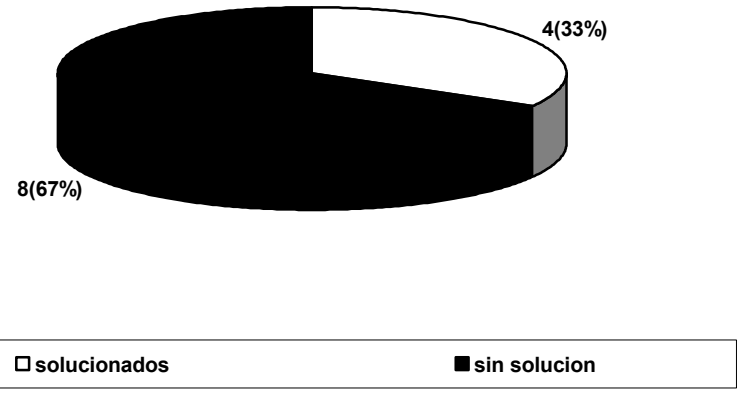
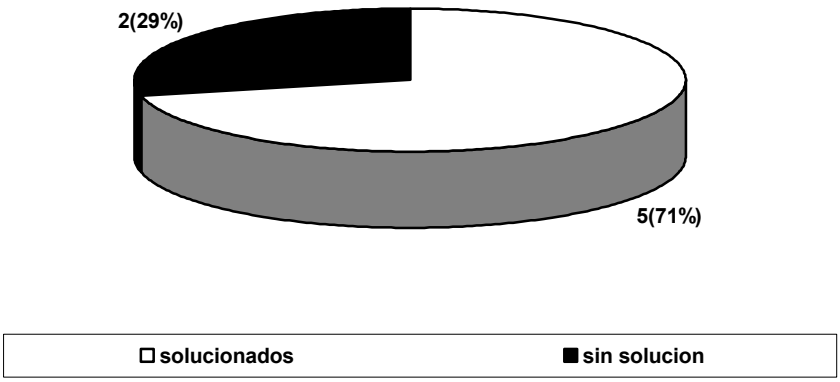


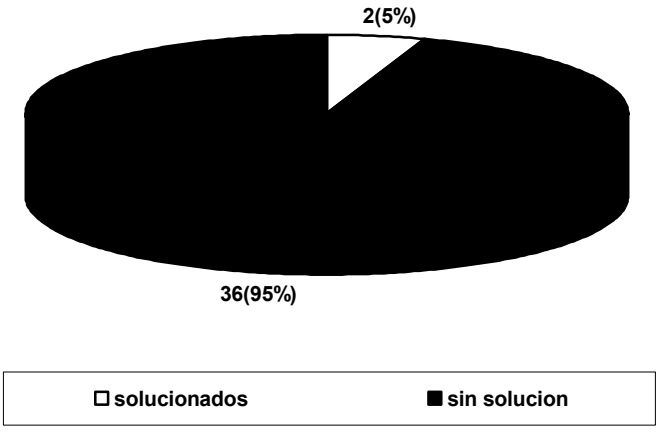
Grafico de estado de reclamos comerciales AGBA mes 01/05



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
Total general	**2208**	**602**	**2810**

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
Total general	**676**	**119**	**21**	**39**	**855**

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
Total general	**2017**	**498**	**2515**

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
Total general	**2208**	**602**	**2810**

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
Total general	**246**	**2**	**468**	**6**	**722**

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
Total general	**871**	**2045**	**65**	**2981**

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
Total general	**159**

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 Nº 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 Nº 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 Nº 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 Nº 1/02, donde se determinó el incumplimiento del Artículo 4.2 del Contrato de Concesión (Expediente Nº 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 ORAB / OCABA	Base Central de Reclamos (BCR)				Documentación Probatoria		
	Fecha Ingreso	**Fecha Recibido**	**Fecha Respuesta**	**Demora** (días corridos)	**Fecha Recibido**	**Fecha Respuesta**	**Demora** (días corridos)
12106	13/02/2004	18/02/2004	02/09/2004	194	17/05/2004	01/09/2004	**104**
12181	20/02/2004	23/02/2004	23/11/2005	630	22/03/2004	23/11/2005	**601**
14458 (Expediente Nº 2430-903/05)	06/12/2004	07/12/2004	23/11/2005	346	18/01/2005	23/11/2005	**305**
15870	26/05/2005	27/05/2005	19/09/2005	112	02/06/2005	19/08/2005	**77**

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 Nº 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 Nº 85/00) y a los Artículos 10º y 12º del Procedimiento de Reclamos (Resolución ORAB Nº 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
	30%	**40%**	**53%**

** 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
Totales	**602**	**498**	**173**

** 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.

Reclamos del Prestador AGBA S.A. Ingresados en el Año 2004	
Problema	**Cantidad**
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
Total general	**602**

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
Total general	**498**

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
Total general	**173**

** 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	**119**

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
Total general	**246**	**468**	**6**	**720**

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
Total general	**48**	**174**	**222**

** 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 Nº 65/06) y 08/02/2006 (Nota GAU Nº 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 Nº 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 Nº 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 Nº 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 ORAB / OCABA	Base Central de Reclamos (BCR)				Documentación Probatoria		
	Fecha Ingreso	**Fecha Recibido**	**Fecha Respuesta**	**Demora** (días corridos)	**Fecha Recibido**	**Fecha Respuesta**	**Demora** (días corridos)
12930	05/05/2004	06/05/2004	21/09/2004	135	27/05/2004	21/09/2004	**114**
12950	06/05/2004	07/05/2004	07/09/2004	120	28/05/2004	07/09/2004	**99**
14488 (Expediente Nº 2430-897/05)	10/12/2004	13/12/2004	22/09/2005	279	01/03/2005	22/09/2005	**201**
15713 (Expediente Nº 2430-1206/05)	03/05/2005	04/05/2005	10/02/2006	276	18/05/2005	10/02/2006	**262**
15763 (Expediente Nº 2430-1247/05)	10/05/2005	11/05/2005	10/02/2006	269	27/05/2005	10/02/2006	**253**
16191 (Expediente Nº 2430-1405/05)	11/07/2005	12/07/2005	26/12/2005	164	12/08/2005	26/12/2005	**134**

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 Nº 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 Nº 29/02) y a los Artículos 10º y 12º del Procedimiento de Reclamos (Resolución ORAB Nº 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
Totales	**2211**	**2132**	**966**

** 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
Total general	**2208**

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**

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	**966**

** 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	**676**

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
Total general	**871**	**2045**	**65**	**2981**

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
Total general	**394**	**1006**	**13**	**1411**

** 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 Nº 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
Total general	**2208**	**602**	**2810**

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
Total general	**676**	**119**	**21**	**39**	**855**

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
Total general	**2017**	**498**	**2515**

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
Total general	**2208**	**602**	**2810**

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
Total general	**246**	**2**	**468**	**6**	**722**

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
Total general	**871**	**2045**	**65**	**2981**

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
Total general	**159**

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	**966**

** 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
Total general	**394**	**1006**	**13**	**1411**

** 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
Total general	**173**

** 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
Total general	**48**	**174**	**222**

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

8. Síntesis comparativa anual de Reclamos

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

Introducción **2**

2. Informes sobre reclamos del servicio de agua potable de los Concesionarios Provinciales. **7**
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

3. Informe al Director Representante de los Usuarios: **13**
3.1. Aguas Bonaerenses S.A. 13
3.1.1. Reclamos recibidos: 13
3.2. Aguas del Gran Buenos Aires S.A. 19

4. Síntesis de Gestión GAU para el Informe al Banco Mundial **25**
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

5. Informe GAU sobre la Concesión Aguas del Gran Buenos Aires S.A. **32**
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

6. Informe GAU sobre la Concesión de Aguas Bonaerenses S.A. **42**
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

7. Síntesis de la actuación administrativa GAU para los Términos de Referencia **52**
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

8. Síntesis comparativa anual de Reclamos **63**
Reclamos Ingresados al Organismo Regulador de Aguas Bonaerense y Organismo de Control del Agua de Buenos Aires 63