



Ente Regulador de Agua y Saneamiento

ES COPIA



NOTA N° 016022

Expte. N° 3845-18

BUENOS AIRES, 10 JUL 2019

Al Señor
Presidente de
Agua y Saneamientos Argentinos S.A.
Ingeniero José Luis INGLESE.
Tucumán N° 752
C1049AAP – Ciudad de Buenos Aires.

Me dirijo a usted con relación al expediente de la referencia, en el cual tramita lo emanado del artículo 42, inciso y) del Marco Regulatorio, aprobado por la Ley N° 26.221 (B.O. 2/3/07), referente a las responsabilidades del Ente Regulador de efectuar y publicar consultas y encuestas periódicas para medir el grado de satisfacción de los usuarios y de la comunidad por los servicios prestados por Agua y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA).

A tal fin y como resultado de la encuesta telefónica llevada a cabo en el período comprendido entre el 1 de septiembre del 2018 y el 5 de octubre del 2018 sobre una población de referencia que surgió de la selección aleatoria de usuarios del servicio, cuyos teléfonos constan en las cuentas de servicio de la base de datos (SAP) de esa empresa.

Para completar la información referida al período del muestreo, es oportuno agregar que las llamadas telefónicas se efectuaron los días de semana de 9 hs. a 13 hs. y de 16 hs. a 20 hs., como así también los días sábados de 10 hs. a 13 hs. y de 16 hs. a 20 hs.

En relación al tamaño de la muestra y muestreo, cabe destacar que la encuesta se realizó sobre 2004 Cuentas de Servicio divididas porcentualmente según la cantidad de usuarios por Distritos de la Concesión, a través de un muestreo aleatorio estratificado por Municipios.

Con respecto a la metodología utilizada, se trato en lo posible de entrevistar al responsable del pago de la factura y dichas entrevistas telefónicas tuvieron una duración que varió entre 5 y 10 minutos, con un 92% de preguntas cerradas y un 8% de preguntas abiertas. Tales entrevistas fueron realizadas por encuestadores que se dedican exclusivamente a esa tarea, bajo una coordinación de acuerdo a un protocolo de procedimiento previamente establecido.

En lo que se refiere al nivel de confianza de la encuesta, se informa que el mismo asciende al 95%; siendo que para los datos globales el error máximo es inferior al +/- 3,2% y para los datos de los Partidos que integran la Concesión del Gran Buenos Aires el error máximo es inferior al +/- 3%.

En el punto titulado "PARTE I - EVALUACIÓN DEL AREA HISTÓRICA DE LA CONCESION DE AySA POR REGIÓN – AÑO 2018" se informan los resultados

| | |
|---|----------|
| Agua y Saneamientos Argentinos S.A. | |
| FECHA: | 11/07/19 |
| HORA: | |
| FIRMA: | |
| "La aceptación del presente documento por parte de A. y S.A. S.A. implica conformidad con los contenidos por cuenta de A. y S.A. S.A. ni reconocimiento ni aceptación de los términos, solicitud o propuesta incluida en el mismo, en tanto no exista una posterior manifestación expresa de A. y S.A. S.A. en tal sentido" | |



Ente Regulador de Agua y Saneamiento



//2

obtenidos en las mediciones efectuadas para el periodo mencionado y para los Distritos del área original de la Concesión.

Asimismo, en esta ocasión también se realizó una encuesta específica, en el período comprendido entre el 26 de septiembre de 2018 al 3 de octubre del mismo año, a 200 cuentas de servicio, seleccionadas del universo de usuarios del servicio de los Partidos recientemente incorporados al área de concesión y cuyos teléfonos constan en las cuentas de servicio de la base de datos (SAP) de esa empresa. Dicha encuesta se llevo a cabo a través de un muestreo estratificado simple, con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de agua potable y desagües cloacales brindados por el anterior prestador, así como los brindados actualmente por AySA.

El método de dicha encuesta consistió en una entrevista personal, con un 83% de preguntas cerradas y un 17% de preguntas abiertas. De igual manera, tales entrevistas fueron realizadas por encuestadores que se dedican exclusivamente a esa tarea, bajo una coordinación de acuerdo a un protocolo de procedimiento previamente establecido.

En lo que se refiere al nivel de confianza de la encuesta, se informa que el mismo asciende al 95%; siendo que para los datos globales el error máximo es inferior al +/- 7%. Tanto el alcance de las preguntas como los resultados de la encuesta a los usuarios de las nuevas áreas incorporadas, se informan en el punto titulado "PARTE II – EVALUACIÓN DEL ÁREA DE LA CONCESIÓN INCORPORADA A LA EMPRESA AySA – AÑO 2018 " de la presente.

PARTE I - EVALUACIÓN DEL AREA HISTÓRICA DE LA CONCESIÓN DE AySA POR REGIÓN – AÑO 2018

REGIÓN CABA

Servicio de Agua

De los 950 encuestados, un promedio del 81% del total informó que no tiene problemas con el servicio de agua. El problema que tendrían los 19% restantes estaría relacionado con la insuficiente presión de agua.

Servicio de Cloaca

De los 950 encuestados, un promedio del 85% del total informó que no tiene problemas con el servicio de cloaca. El problema que tendrían los 15% restantes estaría relacionado con taponamientos cloacales.

Comunicación con AySA.

En la Ciudad de Buenos Aires, de los usuarios que se han comunicado telefónicamente con la empresa, El 75% otorgo un puntaje entre 6 y 10 a la calidad de la atención telefónica y el 25% restante otorgó un puntaje entre 1 y 5. Cabe destacar que el porcentaje de puntaje de 1 a 5 en Floresta asciende a 40%.



Ente Regulador de Agua y Saneamiento



//3

De los usuarios que se han acercado a las oficinas de atención al público de AySA en la Ciudad de Buenos Aires, el 67% otorgó un puntaje entre 6 y 10 a la calidad de la atención personalizada y el 33% otorgó un puntaje entre 1 y 5.

Grado de Satisfacción por el Servicio Prestado por AySA

Respecto del grado de satisfacción del usuario por el servicio prestado por AySA en la Ciudad de Buenos Aires, cabe señalar que el 26% otorgó un puntaje entre 6 y 7 y el 57% otorgó un puntaje entre 8 y 10.

REGIÓN NORTE

Servicio de Agua.

De los 271 encuestados, un promedio del 73% informó que no tiene problemas con el servicio de agua. El problema que tendrían los 27% restantes estaría relacionado con insuficiente presión de agua.

Servicio de Cloaca.

De los 271 encuestados, un promedio del 87% informó que no tiene problemas con el servicio de cloaca. El problema que tendrían los 13% restantes estaría relacionado con taponamientos cloacales.

Comunicación con AySA.

En la Región Norte, el 97% de los usuarios que se han comunicado telefónicamente con la empresa, otorgó un puntaje entre 6 y 10 a la calidad de la atención telefónica y el 3% otorgó un puntaje entre 1 y 5; mejorando ampliamente la satisfacción en relación al año 2017.

De los usuarios que se han acercado a las oficinas de atención al público de AySA en la Zona Norte, el 100% otorgó un puntaje entre 6 y 10 a la calidad de la atención personalizada, mostrando también una mejora significativa comparada con el año 2017.

Grado de satisfacción por el Servicio prestado por AySA.

Respecto al grado de satisfacción del usuario por el servicio prestado por AySA en Zona Norte, la mayoría de los encuestados (80%) otorgó un puntaje entre 6 y 10.

REGION OESTE

Servicio de Agua.

De los 298 encuestados, un promedio del 74% informó que no tiene problemas con el servicio de agua. El problema que tendrían los 26% restantes estaría relacionado con insuficiente presión de agua.



Ente Regulador de Agua y Saneamiento



//4

Servicio de Cloaca.

Respecto del servicio cloacal, un promedio del 83% informó que no tiene problemas con el servicio de cloaca. El problema que tendrían los 17% restantes estaría relacionado con taponamientos cloacales.

Comunicación con AySA.

En la Zona Oeste, el 99% de los usuarios que se han comunicado telefónicamente con la empresa, otorgó un puntaje entre 6 y 10 a la calidad de la atención telefónica. Sólo el Distrito Matanza Sur le dio una calificación entre 1 y 5 (8%).

De los usuarios que se han acercado a las oficinas de atención al público de AySA en la Zona Oeste, el 97% otorgó un puntaje entre 6 y 10 a la calidad de la atención personalizada. En este caso, el Distrito Matanza Norte fue el único que calificó con puntaje entre 1 y 5 (8%).

Grado de Satisfacción por el Servicio Prestado por AySA.

Respecto al grado de satisfacción del usuario por el servicio prestado por AySA en Zona Oeste, la mayoría de los encuestados (84%) otorgó un puntaje entre 6 y 10.

ZONA SUR

Servicio de Agua

De los 485 encuestados de Zona Sur, un promedio del 56% informó que no tiene problemas con el servicio de agua. El problema que tendrían los 44% restantes estaría relacionado en su gran mayoría con insuficiente presión de agua. Esta zona registró el mayor incremento de problemas con el servicio de agua y cloacas de todas las zonas, en relación al año 2017.

Servicio de Cloaca

De los 485 encuestados, un promedio del 97% informó que no tiene problemas con el servicio de cloaca. El problema que tendrían los 3% restantes estaría relacionado con taponamientos cloacales en la Zona Sudoeste y desbordes cloacales en la Zona Sudeste. Cabe destacar que hubo una mejora notable en la disminución de problemas de este servicio en relación al año 2017.

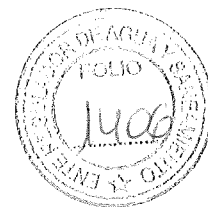
REGIÓN SUDESTE

Comunicación con AySA

En la Región Sudeste, de los usuarios que se han comunicado telefónicamente con la empresa, más de la mitad de los encuestados (65%) otorgó a la calidad de la atención telefónica un puntaje entre 6 y 10. El Distrito de Avellaneda fue en donde la mayor cantidad de encuestados (50%) le dio un puntaje de 1-5 a la atención telefónica.



Ente Regulador de Agua y Saneamiento



//5

De los usuarios que se han acercado a las oficinas de atención al público de AySA en la Zona Sudeste, el 53% otorgó un puntaje entre 6 y 10 a la calidad de la atención personalizada y el 47% otorgó un puntaje entre 1 y 5. El Distrito Quilmes es el que peor calificó la atención personalizada.

Grado de Satisfacción por el Servicio Prestado por AySA

Respecto al grado de satisfacción del usuario por el servicio prestado por AySA en la Zona Sudeste, un promedio del 88% ha otorgado un puntaje entre 6 y 10.

REGIÓN SUDOESTE

Comunicación con AySA.

En la Región Sudoeste, de los usuarios que se han comunicado telefónicamente con la empresa, el 77% otorgó a la calidad de la atención telefónica un puntaje entre 6 y 10, salvo en los Distritos Esteban Echeverría y Ezeiza en los cuales, el puntaje entre 1 y 5 es significativamente mayor (60% y 43% respectivamente).

De los usuarios que se han acercado a las oficinas de atención al público de AySA en la Zona Sudoeste, el 86% otorgó un puntaje entre 6 y 10 a la calidad de la atención personalizada; salvo los encuestados de los Distritos Esteban Echeverría y Ezeiza donde el 33% y 39% respectivamente le han otorgado un puntaje entre 1 y 5 a la atención personalizada.

Grado de Satisfacción por el Servicio Prestado por AySA.

Respecto al grado de satisfacción del usuario por el servicio prestado por AySA en la Región Sudoeste, un promedio del 78% ha otorgado un puntaje entre 6 y 10. Almirante Brown es el distrito que mayor puntaje obtuvo entre 1 y 5 (38%). A continuación, se detalla el resumen general de la encuesta.

RESUMEN GENERAL DE LA ENCUESTA A LOS PARTIDOS DEL ÁREA HISTÓRICA DE LA CONCESIÓN PARA EL AÑO 2018 Y COMPARACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR AYSA EN RELACIÓN A LOS AÑOS ANTERIORES.

Finalizado el análisis para cada rubro encuestado y para cada una de las regiones, se informa el resultado sobre lo constatado para toda el área original de la Concesión para el año 2018.

Cabe señalar que, con el objetivo de evaluar la prestación del servicio desde la excelencia del mismo, para las observaciones efectuadas se tomaron los porcentuales obtenidos para los puntajes más elevados; es decir entre 8 y 10. Asimismo y atento a la idiosincrasia y las diferencias particulares existentes entre la Ciudad de Buenos Aires (CABA) y el Gran Buenos Aires, se efectuó el análisis por separado para cada región.

[Handwritten signature]

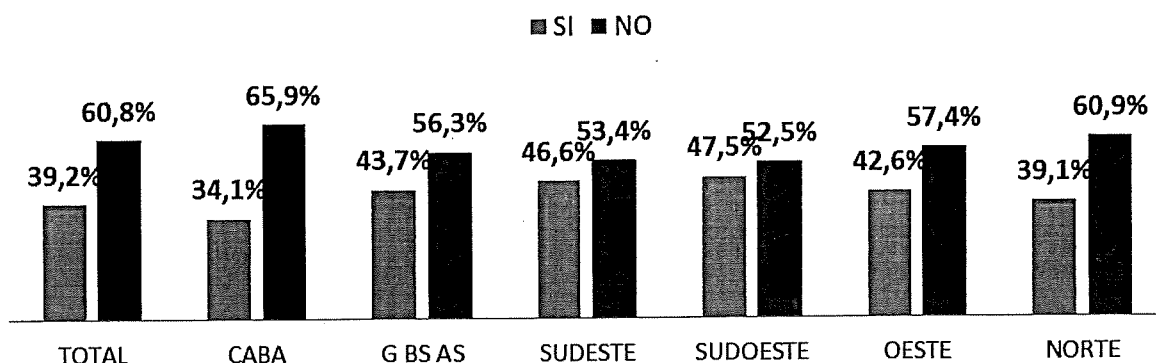


Ente Regulador de Agua y Saneamiento

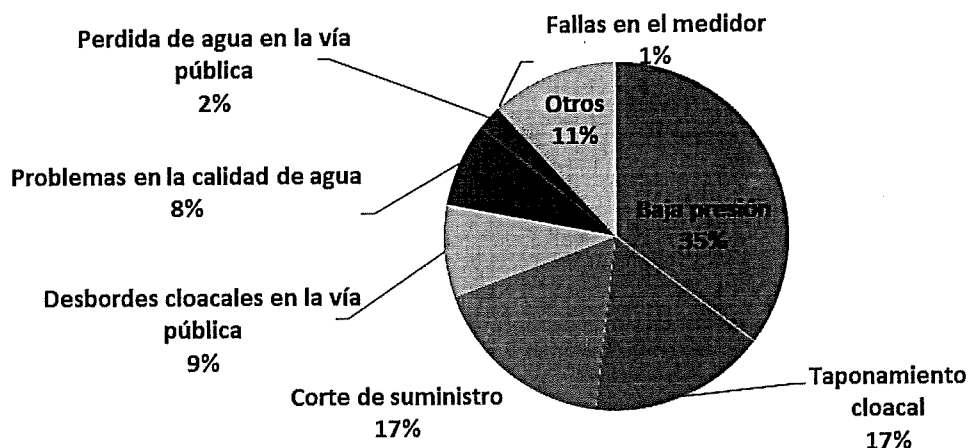


//6

Inconvenientes con servicio de agua y cloacas



Principales inconvenientes



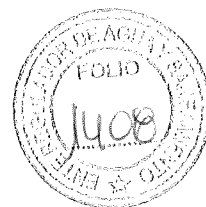
Del análisis de los gráficos precedentes y que corresponden al resultado obtenido para la primera pregunta efectuada a los usuarios en la presente encuesta, respecto si habían tenido algún inconveniente con el servicio de agua y cloacas en los últimos 6 meses, surge que el 39% de los encuestados manifestó haber tenido inconvenientes con el servicio de agua y cloacas. Gran Buenos Aires presenta 10 puntos más que CABA (44% y 34% respectivamente).

Los Distritos de Almirante Brown (Zona Sudoeste) y Quilmes (Zona Sudeste) fueron las localidades en donde se registraron más inconvenientes con el servicio de agua y cloacas, superando ampliamente a todo el resto de las localidades con 85% y 65% respectivamente. Mientras que en CABA el distrito que manifestó más inconvenientes fue Floresta con 11 puntos más que el promedio de esa zona (45%). En Gran Buenos Aires, los otros distritos que manifestaron mayor porcentaje de inconvenientes fueron: Tres de Febrero, Matanza Sur (Zona Oeste) y Tigre (Zona Norte).

[Handwritten signature]



Ente Regulador de Agua y Saneamiento



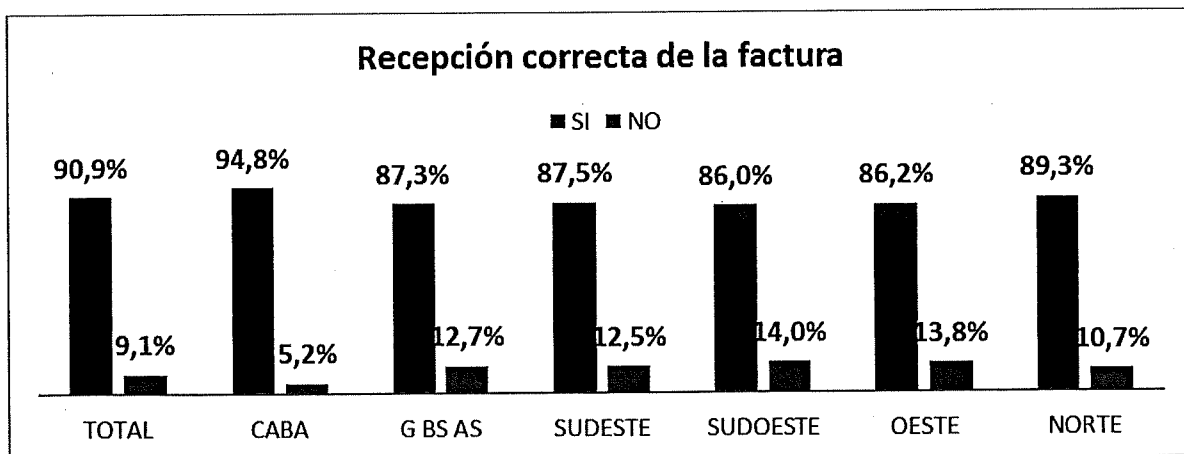
//7

Los usuarios con problemas en el servicio de agua incrementaron en la mayoría de las regiones en promedio 11 puntos comparado con el año 2017. Salvo la Región Oeste que decreció 7 puntos y CABA que se mantuvo igual y además sigue siendo la que menos inconvenientes registró en el servicio de agua en relación a las demás. La Región Sudeste fue la que presentó el mayor ratio de aumento de problemas (subió 16 puntos).

El principal problema de agua en todas las regiones es el mismo: baja presión.

En cambio, los usuarios que manifestaron problemas con el servicio cloacal, decrecieron en todas las regiones del Gran Buenos Aires en un promedio de 8 puntos, excepto en CABA que creció 3 puntos en relación al año 2017. Cabe destacar que la Región Sudeste tuvo una mejora de 18 puntos.

El principal problema con el servicio cloacal en la mayoría de las zonas es el taponamiento cloacal; salvo en la Región Sudeste que es el desborde cloacal en la vía pública.



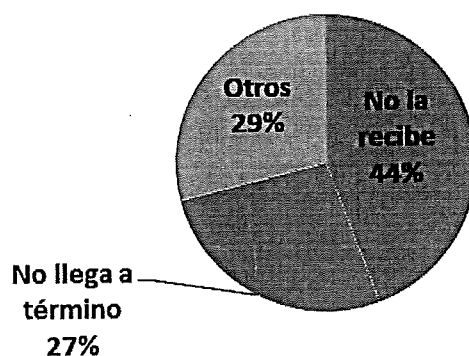


Ente Regulador de Agua y Saneamiento

//8



Principales razones de no recepción



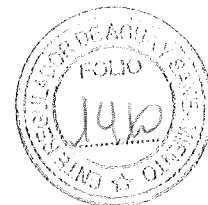
En la segunda pregunta efectuada se consultó al usuario si recibía regularmente la factura de AySA en su domicilio. Al respecto, el 91% declaró que la recibe normalmente; siendo el porcentaje mayor en CABA (95%) que en Gran Bs. As. (87%). Dentro del 9% que declaró inconvenientes en la recepción de la factura se observó: no la reciben (44%), no llega a término (27%) y otros motivos (29%), de los cuales el principal es que, a veces no la reciben.

En la Región de CABA, los distritos de Caballito y Floresta (que mejoró significativamente en relación al año 2017) son los que mejor reciben las facturas, mientras que en el distrito de Belgrano es donde más inconvenientes se observó.

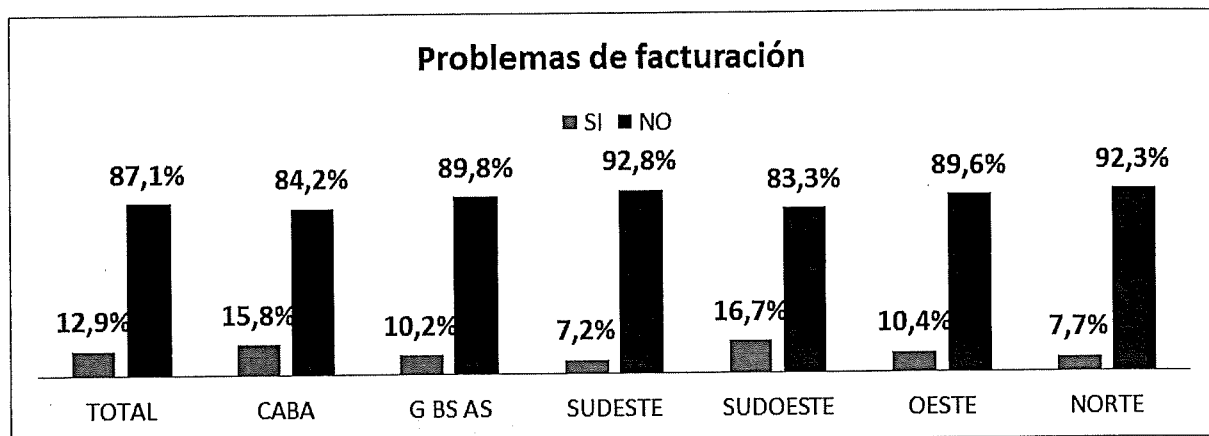
En Gran Bs. As., la Región Norte es donde mejor recepción hay, principalmente en Vicente López y San Isidro. En los demás distritos, en los cuales los usuarios manifestaron adecuada recepción de facturas fueron: Lanús (Zona Sudeste), Tres de Febrero y Morón (Zona Oeste), Ezeiza y Almirante Brown (Zona Sudoeste). Mientras que, los distritos con mayores inconvenientes en la recepción de facturas fueron: Quilmes (Zona Sudeste), Lomas de Zamora (Zona Sudoeste), Matanza Sur (Zona Oeste) y Tigre (Zona Norte).



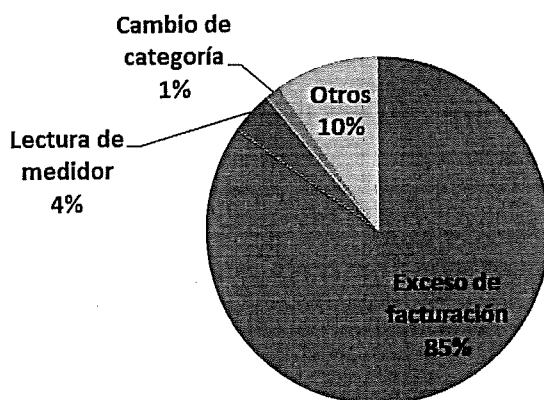
Ente Regulador de Agua y Saneamiento



//9



Principales problemas de facturación



En la tercera pregunta realizada a los usuarios se consultó si en los últimos 6 meses, el usuario tuvo problemas relacionados con la facturación. Al respecto, el **13% afirmó que tuvo inconvenientes de facturación, mejorando 4 puntos en relación al año 2017**, siendo el porcentaje mayor en CABA (16%) que en Gran Bs. As. (10%).

En ambas regiones, el **principal problema expresado fue relacionado con el excesivo aumento en la facturación (85%)**. Los distritos más disconformes fueron Floresta y Centro (CABA), Quilmes (Sudeste), Almirante Brown (Sudoeste), Morón (Zona Oeste) y San Fernando (Zona Norte).

En relación a los **contactos de los usuarios con la empresa AySA** se efectuaron dos preguntas, a través de las cuales se les consultó si habían concurrido a alguna sede de la Concesionaria y/o si se habían comunicado telefónicamente con la empresa en los últimos 6 meses. Del análisis de los resultados surge que **el 9% declaró que asistió**

[Handwritten signature]



Ente Regulador de Agua y Saneamiento



//10

personalmente a las oficinas de atención al público y el 19% lo hizo por vía telefónica. Personalmente asistieron más personas en Gran Bs. As. (10%) que en CABA (8,5%). Mientras que, telefónicamente se contactaron en la misma proporción en CABA que en Gran Bs. As. (19% en ambos casos).

En CABA, Belgrano fue el distrito que más contactos en forma personal realizó, mientras que Floresta fue el distrito con mayor porcentaje de contactos telefónicos. En Gran Bs. As., la Zona Sudoeste fue la región que más contactos personales efectivizó (13%), principalmente la localidad de Esteban Echeverría. En el resto de Gran Bs. As., los distritos en donde más se concurrió a las oficinas de AySA fueron: Quilmes (Zona Sudeste), Matanza Sur (Zona Oeste) y San Martín (Zona Norte). En cambio, telefónicamente las Zonas Oeste y Norte fueron las que más registraron contactos telefónicos (24%), principalmente Tres de Febrero, San Isidro y Tigre. En las demás regiones, le siguen en cantidad de contactos telefónicos los Distritos Lanús y Quilmes (Zona Sudeste) y Almirante Brown (Zona Sudoeste).

El 66% del total de los encuestados que asistieron a las oficinas de atención al público de AySA calificaron a la atención con 8 puntos o más (en una escala de 1 a 10); en CABA fue el 52% y en Gran Buenos Aires el 77%.

Comparando con el año 2017, la calidad de atención presencial mejoró significativamente en casi todas las regiones un promedio de 29 puntos, siendo las Zonas Oeste y Norte las de mayor ratio. La Zona Sudeste es la única que presentó un **decrecimiento** en la calidad de atención personalizada en 21 puntos. Los distritos en los cuales se registró **mejor calidad de atención personalizada fueron: Belgrano (CABA), Lanús (Sudeste), Lomas de Zamora (Sudoeste), Matanza Sur (Oeste) y en Norte, los Distritos de San Fernando, San Martín, Tigre y Vicente López.**

El 69% del total de encuestados que se comunicaron telefónicamente con AySA le dieron a esta atención más de 8 puntos (en una escala de 1 a 10); en CABA se obtuvo el 54% y en Gran Buenos Aires el 82%.

Con relación a la calidad de atención telefónica y en comparación con los resultados obtenidos para el año 2017, la misma mejoró en casi todas las regiones un promedio de 38 puntos, excepto en CABA que presentó una caída de 4 puntos. Las zonas Sudoeste, Oeste y Norte presentaron una mejora significativa, creciendo 47 puntos en promedio en relación al año 2017. Los distritos que registraron **mejor calidad de atención telefónica fueron: Belgrano (CABA), Quilmes (Sudeste), Lomas de Zamora (Sudoeste), Matanza norte (Oeste) y Tigre y San Fernando (Norte).**

Asimismo, en la **pregunta N°6** de la encuesta se consultó a los usuarios respecto de la valoración sobre el servicio prestado por AySA.

A nivel de satisfacción general con el servicio de agua y cloacas brindado por AySA, el 58% de los usuarios encuestados valoró el servicio con una nota de más de 8 puntos; el 57% en CABA y el 60% en Gran Buenos Aires.



Ente Regulador de Agua y Saneamiento



//11

Respecto de la satisfacción según la región, la misma muestra una leve caída en CABA y Zona Norte en relación al año 2017 (5 puntos respectivamente). Las regiones Sudeste y Oeste presentaron una mejora en la valoración de 5 y 6 puntos respectivamente.

El Distrito de Belgrano fue el que valoró de manera más alta el servicio prestado por AySA, con una marcada mejora en relación al año 2017. En el Gran Buenos Aires, las localidades con mejor valoración fueron: Lanús (Sudeste), Ezeiza (Sudoeste), Morón (Oeste) y San Isidro (Norte).

A continuación se indican las preguntas realizadas, y se agregan los cuadros y gráficos que resumen lo anteriormente descrito para cada región y para cada distrito.

Pregunta 4: ¿Ha concurrido a la sede de la concesionaria de su distrito en los últimos 6 meses a realizar alguna consulta, reclamo, trámite, pago, etc.?

Pregunta 5: ¿Ha llamado a la empresa en los últimos 6 meses a fin de realizar alguna consulta, reclamo, trámite, pago, etc.?

Pregunta 6: ¿Cuál es su valoración sobre el servicio prestado por AySA?

REGIÓN CABA

| DISTRITO | SE COMUNICO TELEFONICAMENTE | | | | FUE PERSONALMENTE A LA SEDE | | | | SATISFACCION GRAL CON SERVICIO | | |
|------------------|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------------------------|--------------|--------------|
| | % SI | Valoración | | | % SI | Valoración | | | Valoración | | |
| | | 1-5 | 6-7 | 8-10 | | 1-5 | 6-7 | 8-10 | 1-5 | 6-7 | 8-10 |
| CABA | 19,3% | 25,1% | 20,8% | 54,1% | 8,5% | 33,3% | 14,8% | 51,9% | 17,8% | 25,7% | 56,5% |
| BELGRANO | 15,3% | 0,0% | 8,7% | 91,3% | 10,7% | 0,0% | 12,5% | 87,5% | 8,7% | 16,0% | 75,3% |
| CABALLITO | 18,4% | 28,3% | 34,8% | 37,0% | 10,0% | 40,0% | 12,0% | 48,0% | 21,6% | 31,6% | 46,8% |
| CENTRO | 17,3% | 21,7% | 5,8% | 72,5% | 6,8% | 40,7% | 7,4% | 51,9% | 18,0% | 26,3% | 55,8% |
| FLORESTA | 30,0% | 40,0% | 35,6% | 24,4% | 8,7% | 46,2% | 38,5% | 15,4% | 20,0% | 24,0% | 56,0% |

[Handwritten signature]



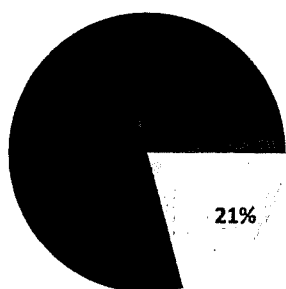
Ente Regulador de Agua y Saneamiento



//12

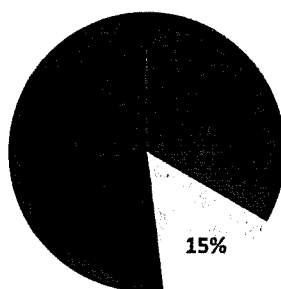
**Satisfacción Telefónica
CABA**

■ 1-5 ■ 6-7 ■ 8-10



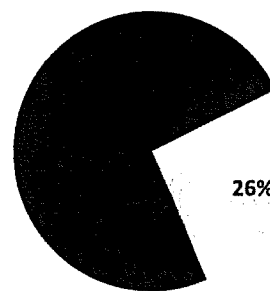
**Satisfacción At. Personal
CABA**

■ 1-5 ■ 6-7 ■ 8-10



**Satisfacción con AySA
CABA**

■ 1-5 ■ 6-7 ■ 8-10

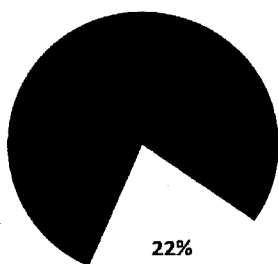


REGIÓN SUDESTE

| DISTRITO | SE COMUNICO TELEFONICAMENTE | | | | FUE PERSONALMENTE A LA SEDE | | | | SATISFACCION GRAL CON SERVICIO | | |
|------------------|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------------------------|--------------|--------------|
| | % SI | Valoración | | | % SI | Valoración | | | Valoración | | |
| | | 1-5 | 6-7 | 8-10 | | 1-5 | 6-7 | 8-10 | 1-5 | 6-7 | 8-10 |
| G B S A S | 19,4% | 10,8% | 7,4% | 81,9% | 10,0% | 13,3% | 9,5% | 77,1% | 17,5% | 22,5% | 60,1% |
| SUDESTE | 8,7% | 34,8% | 21,7% | 43,5% | 7,2% | 47,4% | 21,1% | 31,6% | 12,1% | 28,0% | 59,8% |
| AVELLAN | 8,3% | 50,0% | 16,7% | 33,3% | 6,9% | 40,0% | 60,0% | 0,0% | 13,9% | 25,0% | 61,1% |
| QUILMES | 8,8% | 33,3% | 11,1% | 55,6% | 10,8% | 54,5% | 9,1% | 36,4% | 15,7% | 30,4% | 53,9% |
| IANUS | 8,9% | 25,0% | 37,5% | 37,5% | 3,3% | 33,3% | 0,0% | 66,7% | 6,7% | 27,8% | 65,6% |

**Satisfacción Telefónica
ZONA SUDESTE**

■ 1-5 ■ 6-7 ■ 8-10



**Satisfacción At. Personal
ZONA SUDESTE**

■ 1-5 ■ 6-7 ■ 8-10



**Satisfacción con AySA
ZONA SUDESTE**

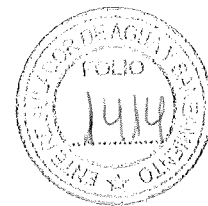
■ 1-5 ■ 6-7 ■ 8-10



[Handwritten signature]



Ente Regulador de Agua y Saneamiento



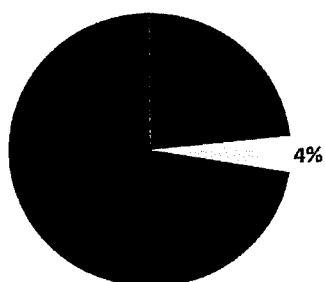
//13

REGIÓN SUDOESTE

| DISTRITO | SE COMUNICO TELEFONICAMENTE | | | | FUE PERSONALMENTE A LA SEDE | | | | SATISFACCION GRAL CON SERVICIO | | |
|----------|-----------------------------|------------|-------|-------|-----------------------------|------------|-------|-------|--------------------------------|-------|-------|
| | % SI | Valoración | | | % SI | Valoración | | | Valoración | | |
| | | 1-5 | 6-7 | 8-10 | | 1-5 | 6-7 | 8-10 | 1-5 | 6-7 | 8-10 |
| G BS AS | 19,4% | 10,8% | 7,4% | 81,9% | 10,0% | 13,3% | 9,5% | 77,1% | 17,5% | 22,5% | 60,1% |
| SUDOESTE | 21,3% | 23,4% | 4,3% | 72,3% | 12,7% | 14,3% | 14,3% | 71,4% | 22,2% | 20,8% | 57,0% |
| E ECHEV | 17,2% | 60,0% | 20,0% | 20,0% | 20,7% | 33,3% | 33,3% | 33,3% | 13,8% | 34,5% | 51,7% |
| A BROWN | 27,5% | 27,3% | 0,0% | 72,7% | 10,0% | 0,0% | 25,0% | 75,0% | 37,5% | 40,0% | 22,5% |
| EZEIZA | 14,0% | 42,9% | 0,0% | 57,1% | 10,2% | 39,2% | 0,0% | 58,8% | 12,0% | 16,0% | 72,0% |
| L ZAMORA | 23,5% | 8,3% | 4,2% | 87,5% | 12,7% | 0,0% | 7,7% | 92,3% | 23,5% | 11,8% | 64,7% |

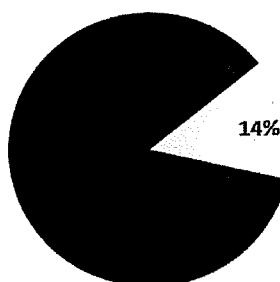
Satisfacción Telefónica
ZONA SUDOESTE

■ 1-5 ■ 6-7 ■ 8-10



Satisfacción At. Personal
ZONA SUDOESTE

■ 1-5 ■ 6-7 ■ 8-10



Satisfacción con AySA
ZONA SUDOESTE

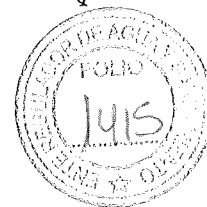
■ 1-5 ■ 6-7 ■ 8-10



[Handwritten signature]



Ente Regulador de Agua y Saneamiento



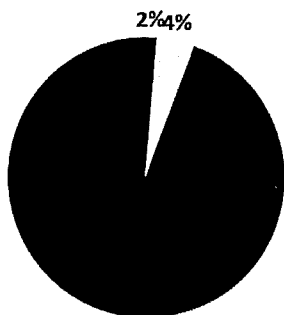
//14

REGIÓN OESTE

| DISTRITO | SE COMUNICO TELEFONICAMENTE | | | | FUE PERSONALMENTE A LA SEDE | | | | SATISFACCION GRAL CON SERVICIO | | |
|------------------|-----------------------------|--------------|-------------|--------------|-----------------------------|--------------|-------------|--------------|--------------------------------|--------------|--------------|
| | % SI | Valoración | | | % SI | Valoración | | | Valoración | | |
| | | 1-5 | 6-7 | 8-10 | | 1-5 | 6-7 | 8-10 | 1-5 | 6-7 | 8-10 |
| GBS AS | 19,4% | 10,8% | 7,4% | 81,9% | 10,0% | 13,3% | 9,5% | 77,1% | 17,5% | 22,5% | 60,1% |
| OESTE | 23,5% | 1,4% | 4,3% | 94,3% | 9,7% | 3,4% | 3,4% | 93,1% | 16,4% | 18,8% | 64,8% |
| MATANZA N | 22,7% | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 10,9% | 8,3% | 0,0% | 91,7% | 15,5% | 19,1% | 65,5% |
| MATANZA S | 25,5% | 7,7% | 7,7% | 84,6% | 15,7% | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 15,7% | 23,5% | 60,8% |
| MORON | 18,7% | 0,0% | 7,1% | 92,9% | 8,0% | 0,0% | 16,7% | 83,3% | 10,7% | 13,3% | 76,0% |
| 3 FEBRERO | 29,0% | 0,0% | 5,6% | 94,4% | 4,8% | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 25,8% | 21,0% | 53,2% |

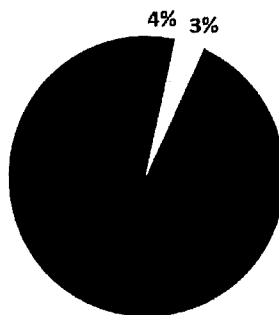
Satisfacción Telefónica
ZONA OESTE

■ 1-5 ■ 6-7 ■ 8-10



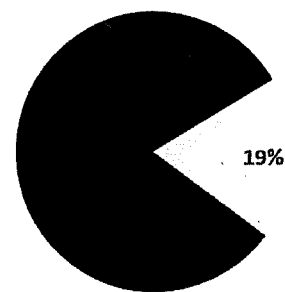
Satisfacción At. Personal
ZONA OESTE

■ 1-5 ■ 6-7 ■ 8-10



Satisfacción con AySA
ZONA OESTE

■ 1-5 ■ 6-7 ■ 8-10



[Handwritten signature]



Ente Regulador de Agua y Saneamiento



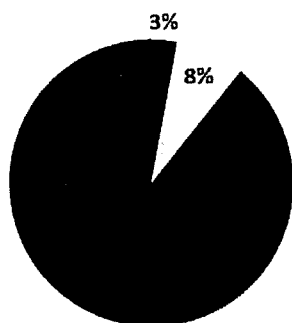
//15

REGIÓN NORTE

| DISTRITO | SE COMUNICO TELEFONICAMENTE | | | | FUE PERSONALMENTE A LA SEDE | | | | SATISFACCION GRAL CON SERVICIO | | |
|------------|-----------------------------|------------|-------|--------|-----------------------------|------------|-------|--------|--------------------------------|-------|-------|
| | % SI | Valoración | | | % SI | Valoración | | | Valoración | | |
| | | 1-5 | 6-7 | 8-10 | | 1-5 | 6-7 | 8-10 | 1-5 | 6-7 | 8-10 |
| GBS AS | 19,4% | 10,8% | 7,4% | 81,9% | 10,0% | 13,3% | 9,5% | 77,1% | 17,5% | 22,5% | 60,1% |
| NORTE | 23,6% | 3,1% | 7,8% | 89,1% | 10,7% | 0,0% | 3,4% | 96,6% | 19,9% | 22,5% | 57,6% |
| SAN FDO | 12,5% | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 16,7% | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 20,8% | 25,0% | 54,2% |
| SAN ISIDRO | 26,1% | 5,6% | 5,6% | 88,9% | 5,8% | 0,0% | 25,0% | 75,0% | 13,0% | 21,7% | 65,2% |
| SAN MARTIN | 24,0% | 5,6% | 5,6% | 88,9% | 18,7% | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 20,0% | 21,3% | 58,7% |
| TIGRE | 25,8% | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 3,2% | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 29,0% | 25,8% | 45,2% |
| VIELOPEZ | 23,6% | 0,0% | 17,6% | 82,4% | 8,3% | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 22,2% | 22,2% | 55,6% |

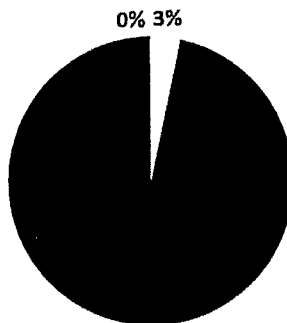
Satisfacción Telefónica
ZONA NORTE

■ 1-5 ■ 6-7 ■ 8-10



Satisfacción At. Personal
ZONA NORTE

■ 1-5 ■ 6-7 ■ 8-10



Satisfacción con AySA
ZONA NORTE

■ 1-5 ■ 6-7 ■ 8-10

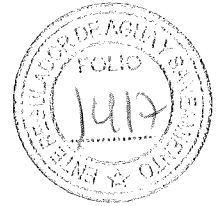


[Handwritten signature]

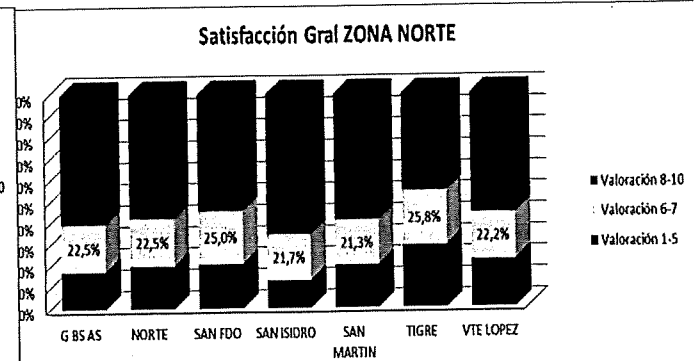
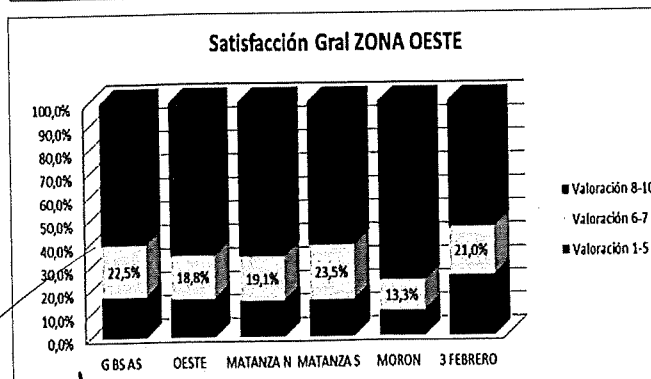
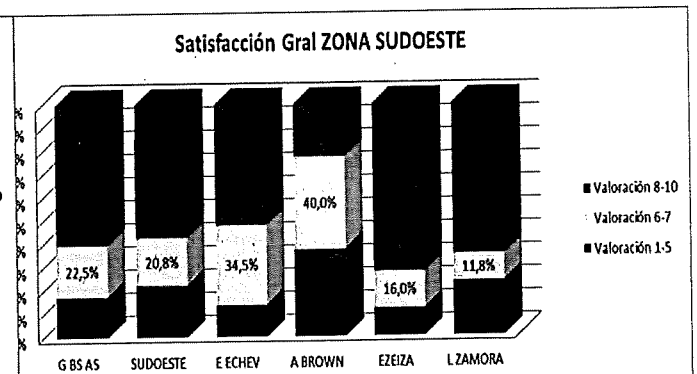
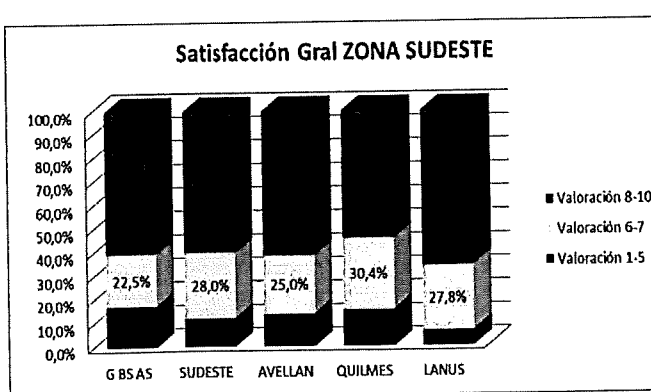
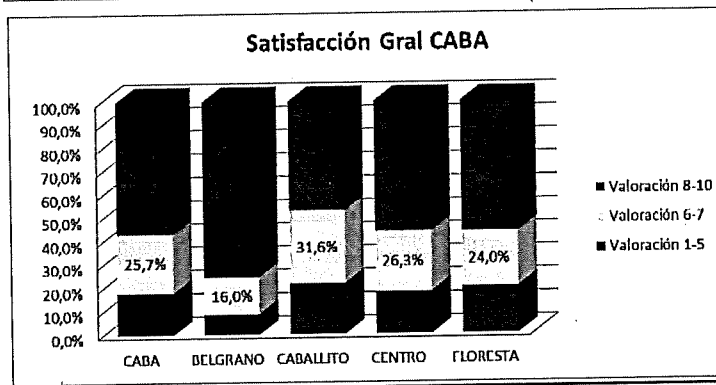
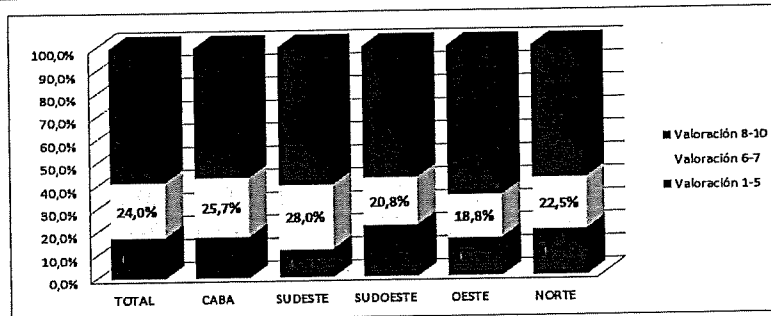


Ente Regulador de Agua y Saneamiento

//16

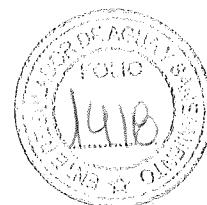


SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO DE AySA





Ente Regulador de Agua y Saneamiento



//17

A continuación y, a efectos de observar la evolución de la calidad del servicio prestado por la empresa AySA desde el punto de vista de los usuarios, se adjunta cuadro comparativo con los resultados de las encuestas realizadas entre los años 2015 y 2018 y los gráficos correspondientes ilustrando la situación.

Del análisis de los mismos, conforme a lo expresado precedentemente y en relación al año 2017, para la cantidad de **usuarios con problemas en el servicio de agua**, se observa un **incremento de 11 puntos en promedio en la mayoría de las regiones a excepción de la Zona Oeste que mejoró 7 puntos y CABA que se mantuvo estable.**

En cambio, para la cantidad de **usuarios que manifestaron problemas con el servicio cloacal**, se observa una **reducción de 8 puntos en promedio en las regiones de Gran Bs. As., a excepción de CABA que creció 2 puntos.**

Respecto de la **calidad de la atención telefónica**, al comparar los datos con el año 2017, la **calidad de atención telefónica mejoró significativamente, en promedio 38 puntos, en todas las regiones del Gran Bs.As. Se destacan principalmente las Zonas Sudoeste, Oeste y Norte. La Región CABA muestra una caída de 4 puntos en la calidad de atención telefónica.**

En forma similar que la calidad de atención telefónica, la **calidad de atención presencial también mejoró significativamente en casi todas las regiones con un promedio de 29 puntos, exceptuando la Zona Sudeste que presenta una gran caída de 21 puntos. Se destacan mejorías en las Zonas Oeste y Norte superando la barrera de los 90 puntos.**

Es decir, en términos generales, se observa que la **calidad de atención tanto presencial como telefónica, ha mejorado sustancialmente, salvo casos particulares.**

No obstante, lo anteriormente expuesto, el **nivel general de satisfacción presenta un leve decrecimiento de 2 puntos, mostrando mejoras en las Zonas Sudeste y Oeste y caídas en CABA y Zona Norte.**



Ente Regulador de Agua y Saneamiento

//18



CUADRO COMPARATIVO ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO 2015-2018

| REGION | Con Problemas de Agua (%) | | | | Principal Problema de Agua | | | | Con Problemas de Cloaca (%) | | | | Principal Problema de Cloaca | | | | Calidad At. Telef. (%)* | | | | Calidad At. Person. (%)* | | | | Grado de Satisfacción (%)* | | | |
|----------|---------------------------|------|------|------|----------------------------|------|------|------|-----------------------------|------|------|------|------------------------------|-------|-------|-----------|-------------------------|------|------|------|--------------------------|------|------|------|----------------------------|------|------|------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| CABA | 21 | 23 | 19 | 19 | BP | BP | BP | BP | 11 | 19 | 13 | 15 | TAPON | TAPON | TAPON | TAPON | 21 | 49 | 58 | 54 | 57 | 56 | 48 | 52 | 38 | 54 | 62 | |
| SUDESTE | 33 | 39 | 30 | | BP | BP | BP | BP | 5 | 11 | 19 | 1 | TAPON | TAPON | TAPON | DESBOR DE | 25 | 62 | 34 | 43 | (**) | 65 | 53 | | 48 | 58 | 55 | 60 |
| SUDOESTE | 49 | 48 | 30 | | BP | BP | BP | BP | 2 | 4 | 14 | 7 | TAPON | OLOR | TAPON | DESBOR DE | 32 | 34 | 27 | 72 | (**) | 64 | 46 | 71 | 42 | 59 | 60 | 57 |
| OESTE | 20 | 37 | 33 | 46 | BP | BP | BP | BP | 10 | 15 | 19 | 17 | TAPON | TAPON | TAPON | TAPON | 26 | 58 | 43 | 94 | (**) | 67 | 48 | 93 | 19 | 61 | 59 | 65 |
| NORTE | 3 | 37 | 21 | | BP | BP | BP | BP | 1 | 13 | 19 | 13 | TAPON | TAPON | TAPON | TAPON | 37 | 57 | 44 | 89 | (**) | 71 | 55 | 97 | 13 | 54 | 63 | |

En relación al año anterior

SIMILAR

* Calidad de At. Telef./Calidad de At. Personal/Grado de Satisfacción, se comparan los valores obtenidos para el máximo puntaje (entre 8-10)

** Los encuestados no concurren a la oficina de Atención al Público, no siendo posible evaluar la calidad de Atención personalizada

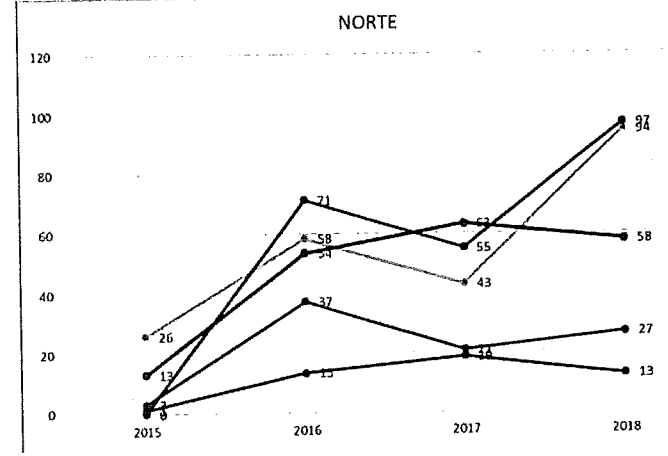
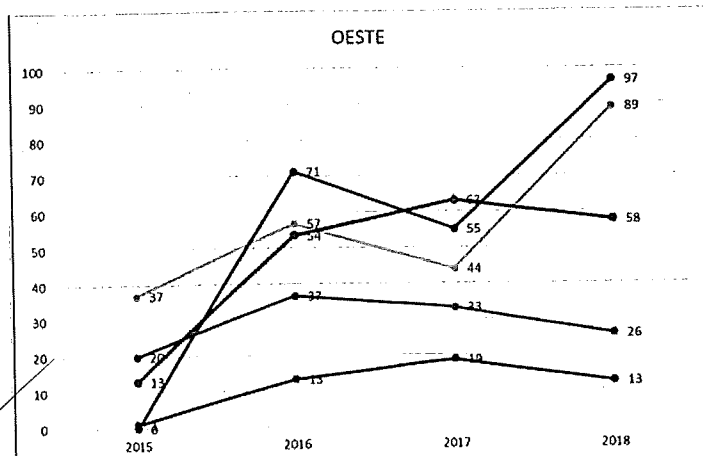
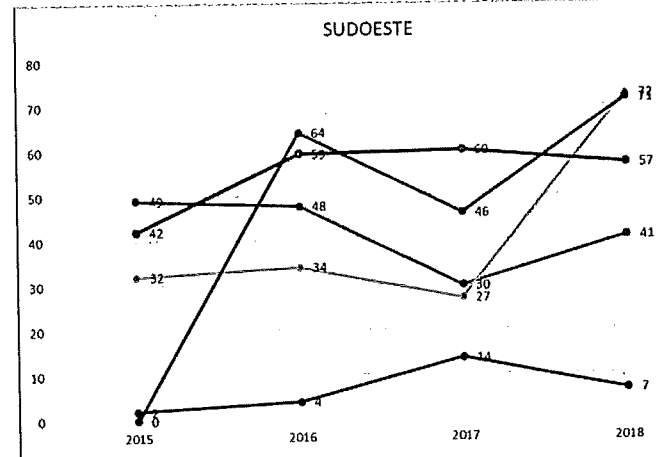
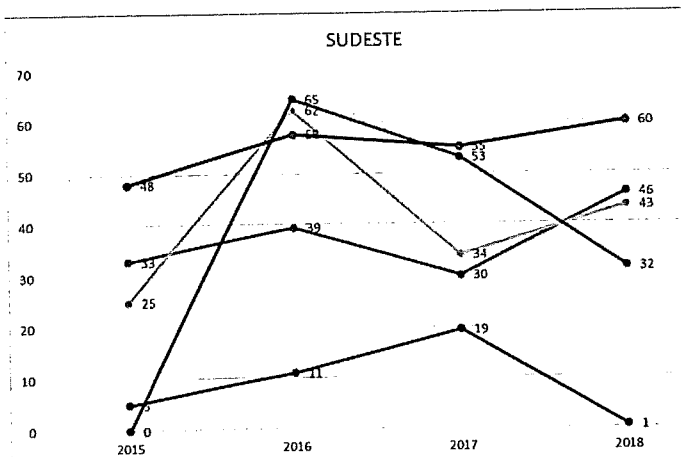
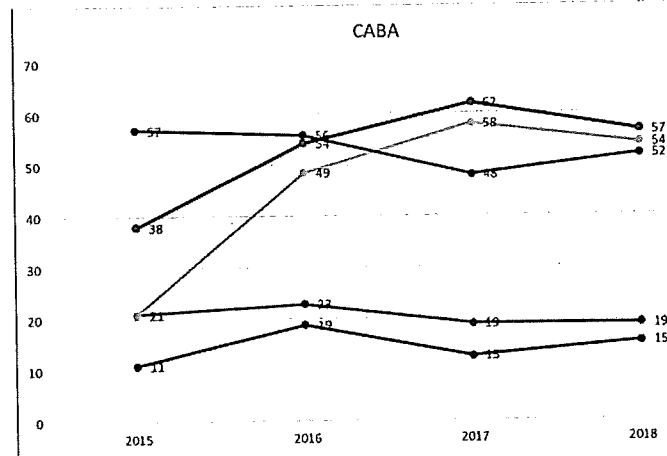


Ente Regulador de Agua y Saneamiento



//19

EVALUACIÓN DE MEDICIONES 2015-2018



Con Problemas de Agua (%)
 Calidad At. Person. (%)*
 Con Problemas de Cloaca (%)
 Grado de Satisfacción (%)*
 Calidad At. Telef. (%)*



Ente Regulador de Agua y Saneamiento

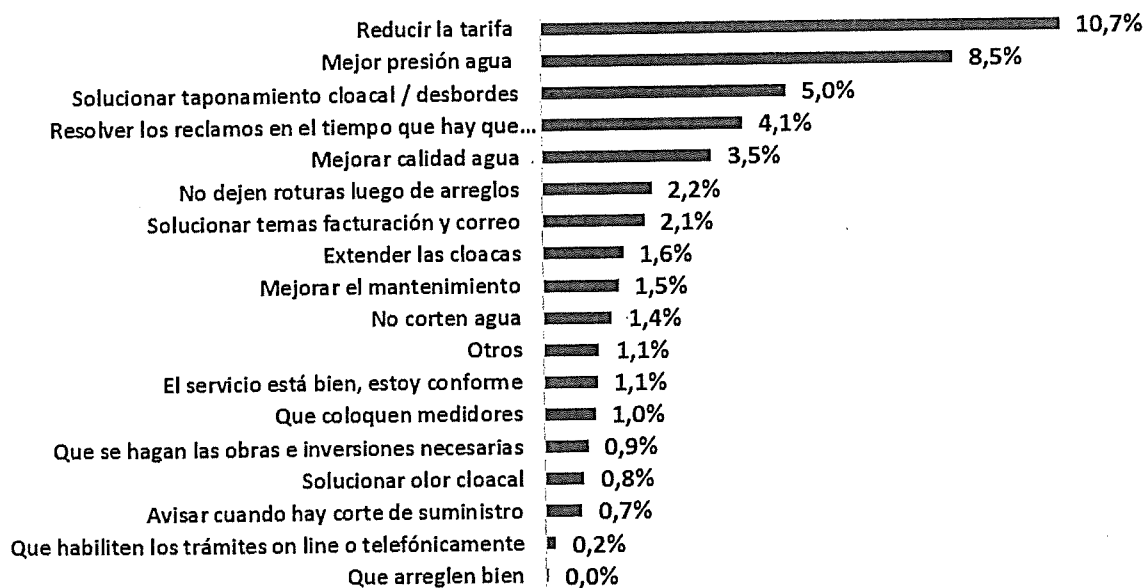


//20

EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS ACERCA DEL SERVICIO PRESTADO POR AySA

Por último y habiéndose cerrado la encuesta consultando a los usuarios **cuales eran sus expectativas acerca del servicio prestado por la empresa AySA**, cabe señalar que el 38% de los mismos respondieron a dicha pregunta. Considerándose la importancia de la información recabada, se agrega a continuación los resultados obtenidos a efectos de que esa empresa tome nota de los mismos, en aras de lograr satisfacer las expectativas y prestar un servicio más eficiente a la población.

Expectativas de los usuarios



[Firma manuscrita]



Ente Regulador de Agua y Saneamiento



//21

PARTE II – EVALUACIÓN DEL ÁREA DE LA CONCESIÓN INCORPORADA A LA EMPRESA AYSA – AÑO 2018

Servicio de Agua.

De los 200 encuestados, un promedio del 53% del total informó que estaba disconforme con el servicio de agua brindado oportunamente por las empresas anteriores.

El principal problema manifestado estaría relacionado con la insuficiente presión de agua y los continuos cortes de suministro.

Servicio de Cloaca.

De los 200 encuestados, un promedio del 34% del total manifestó disconformidad con el servicio de cloaca brindado oportunamente por las empresas anteriores. El principal problema mencionado estaría relacionado con taponamientos cloacales reincidentes.

Comunicación con el anterior Concesionario.

De los usuarios que se han comunicado telefónicamente con el anterior Concesionario, el 68% otorgó a la calidad de la atención telefónica un puntaje entre 1 y 5.

De los usuarios que oportunamente se habían acercado a las oficinas de Atención al Público, el 82% otorgó un puntaje entre 1 y 5 a la calidad de la atención personalizada.

Conocimiento respecto de la nueva empresa AySA y expectativas

El 85% de los usuarios manifestó tener conocimiento de que AySA es la nueva empresa que está prestando el servicio actualmente. La mayor expectativa de los usuarios para con AySA está relacionado con mejorar la presión del agua.

Se detalla a continuación, el resumen general de la encuesta.

RESUMEN DE LA ENCUESTA ESPECÍFICA PARA LOS NUEVOS PARTIDOS RECIENTEMENTE INCORPORADOS AL AREA DE CONCESION DE AySA S.A. PARA EL AÑO 2018.

Finalizado el análisis para cada rubro encuestado, se informa, a continuación, el resultado sobre lo constatado para el área incorporada en los Municipios de Florencio Varela, Pte. Perón, Merlo, Moreno, San Miguel y Malvinas Argentinas.

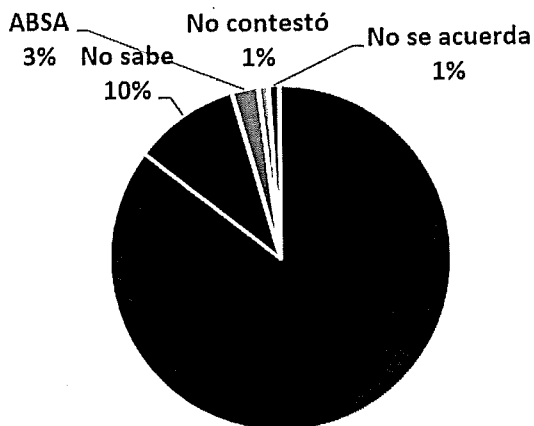


Ente Regulador de Agua y Saneamiento



//22

CONOCIMIENTO SOBRE QUIEN ES EL PRESTADOR DEL SERVICIO



El gráfico precedente corresponde al resultado de la **primera pregunta** efectuada a los usuarios, respecto **si tenían conocimiento acerca de quién es el actual prestador del servicio de agua y cloacas**. Del mismo, surge que **85% manifestó tener conocimiento que el actual prestador del servicio es AySA**, seguido por los que desconocen quien es el prestador con un **10%**.

En la **segunda y tercera pregunta**, se consultó a los usuarios en una **valoración del 1 al 10**, sobre el servicio brindado oportunamente por ABSA, tanto referido al servicio de agua potable como al de cloacas.

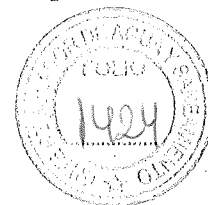
Con relación al **servicio de agua potable**, se puede observar en el siguiente gráfico, que el **53% de los usuarios claramente reprobaba el servicio con el cual contaban**, ya que otorgaron notas entre 1 y 5. Mientras que el **19% declaró que no utiliza el servicio**.

Respecto al **servicio de cloacas**, el **34% de los usuarios reprobó con notas menores a 5 puntos**. Cabe resaltar que el porcentaje de usuarios que declaró **no utilizar el servicio es mucho mayor, ascendiendo a 32,5%**. Dicho porcentaje estaría indicando que, si bien los usuarios estaban empadronados y contaban con una cuenta de servicio, no estarían efectivamente conectados al servicio.

[Handwritten signature]

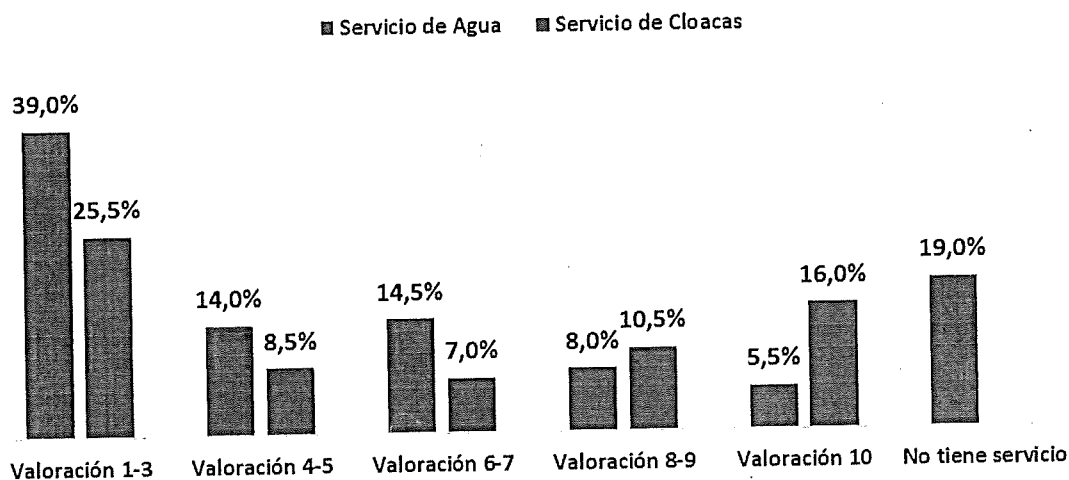


Ente Regulador de Agua y Saneamiento



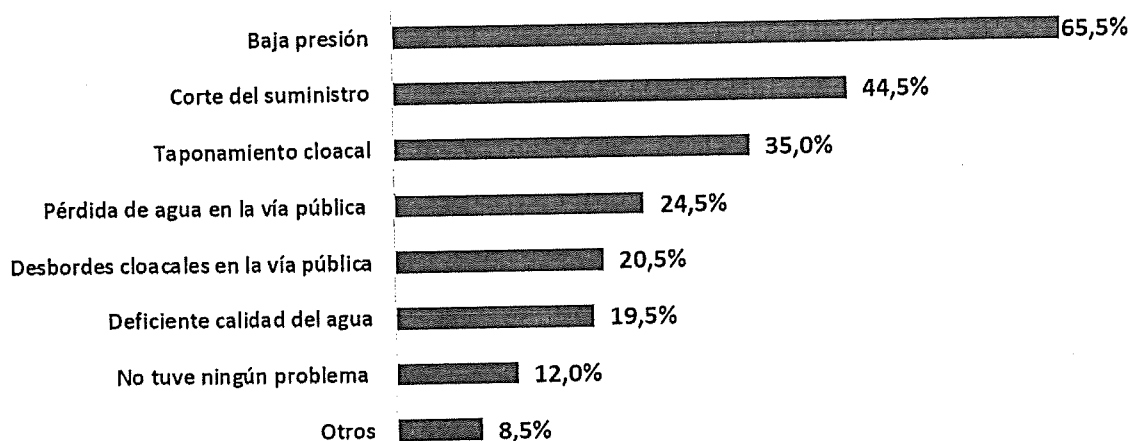
//23

VALORACION DEL SERVICIO BRINDADO POR ABSA



Luego, en la **cuarta pregunta**, se consultó por los **principales inconvenientes con la anterior prestación brindada**, los cuales se pueden observar en el grafico a continuación.

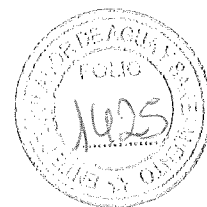
PRINCIPALES INCONVENIENTES CON ABSA



Nota: El total de respuestas es superior al 100% porque hubo usuarios que dieron más de una respuesta



Ente Regulador de Agua y Saneamiento



//24

Del cuadro precedente surge que en relación al anterior servicio brindado, el principal inconveniente manifestado por los usuarios de los nuevos municipios estaba relacionado con la baja presión del agua (65,5%), seguido por los constantes cortes del suministro (44,5%).

INCONVENIENTES RECEPCIÓN FACTURAS ABSA



En la quinta pregunta, se consultó a los usuarios si recibían regularmente la factura en su domicilio. Al respecto, el 74% declaró que la recibía regularmente. Los principales inconvenientes estaban referidos a que nunca llegaba (10%) o a que no llegaba a tiempo (8%).

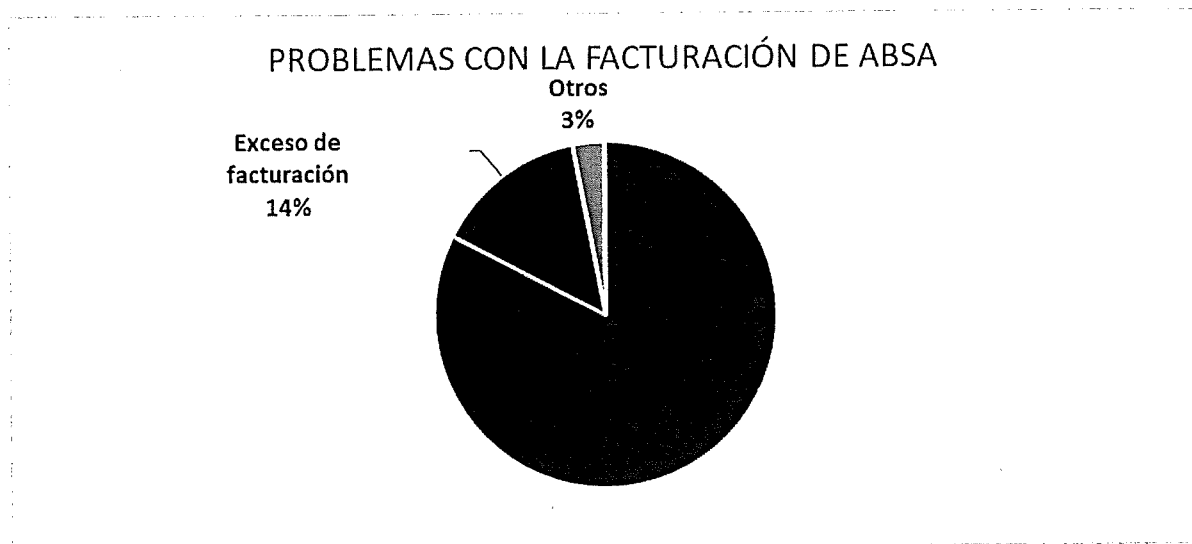
4
Vesth



Ente Regulador de Agua y Saneamiento



//25



Posteriormente, se les preguntó a los usuarios si tuvieron problemas relacionados con la facturación. El 17% manifestó que tuvo inconvenientes, principalmente relacionados al excesivo monto de facturación que abonaban.

En relación a los contactos de los usuarios con la empresa anterior, se efectuaron 2 preguntas, a través de las cuales se consultó a los usuarios si habían concurrido a alguna sede de la Concesionaria o si se habían comunicado telefónicamente con la empresa. Del análisis de los resultados, surge que el 41% declaró que asistió personalmente a las oficinas de atención al público y el 63% lo hizo por vía telefónica.

Sólo el 18% de los encuestados que asistieron a las oficinas de atención al público, calificaron la atención personalizada con 8 puntos o más. La gran mayoría (68%) ha calificado la atención con 5 puntos o menos.

Mientras que los que se comunicaron por vía telefónica, sólo el 12% calificó la atención telefónica con más de 8 puntos; siendo el 82% que le otorgó un puntaje de 5 o menos.

Se agregan a continuación el cuadro y gráficos resultantes para cada vía de comunicación ilustrando lo anteriormente descripto.

[Handwritten signature]



Ente Regulador de Agua y Saneamiento

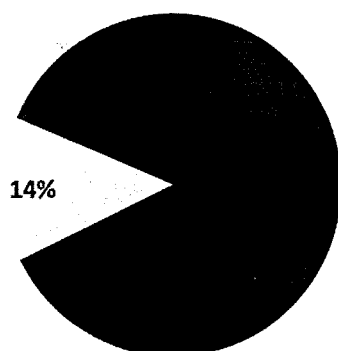


1/26

| DISTRITO | FUE PERSONALMENTE A LA SEDE | | | | SE COMUNICO TELEFONICAMENTE | | | |
|---|-----------------------------|------------|-------|-------|-----------------------------|------------|------|-------|
| | % SI | Valoración | | | % SI | Valoración | | |
| | | 1-5 | 6-7 | 8-10 | | 1-5 | 6-7 | 8-10 |
| NUEVOS MUNICIPIOS: Florencio Varela, Merlo, Moreno, Pte. Perón y San Miguel/Malvinas Argentinas | 40,5% | 67,9% | 13,6% | 18,5% | 62,5% | 81,6% | 6,4% | 12,0% |

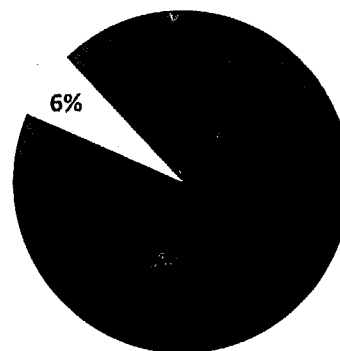
**Satisfacción At. Personal
ABSA**

■ 1-5 ■ 6-7 ■ 8-10



**Satisfacción Telefónica
ABSA**

■ 1-5 ■ 6-7 ■ 8-10



En la **penúltima pregunta** de la encuesta se consultó a los usuarios **si tenían conocimiento que AySA es la nueva empresa que presta el servicio de agua y cloacas actualmente**. El **85%** manifestó tener conocimiento de que AySA está prestando actualmente el servicio de agua y cloacas.

Por último, habiéndose cerrado la encuesta consultando a los usuarios **si querían efectuar algún comentario o sugerencia respecto a sus expectativas frente al servicio de agua y cloacas ahora prestado por la empresa AySA** y considerándose la importancia de la información recabada, se agrega a continuación los resultados obtenidos, a

[Handwritten signature]



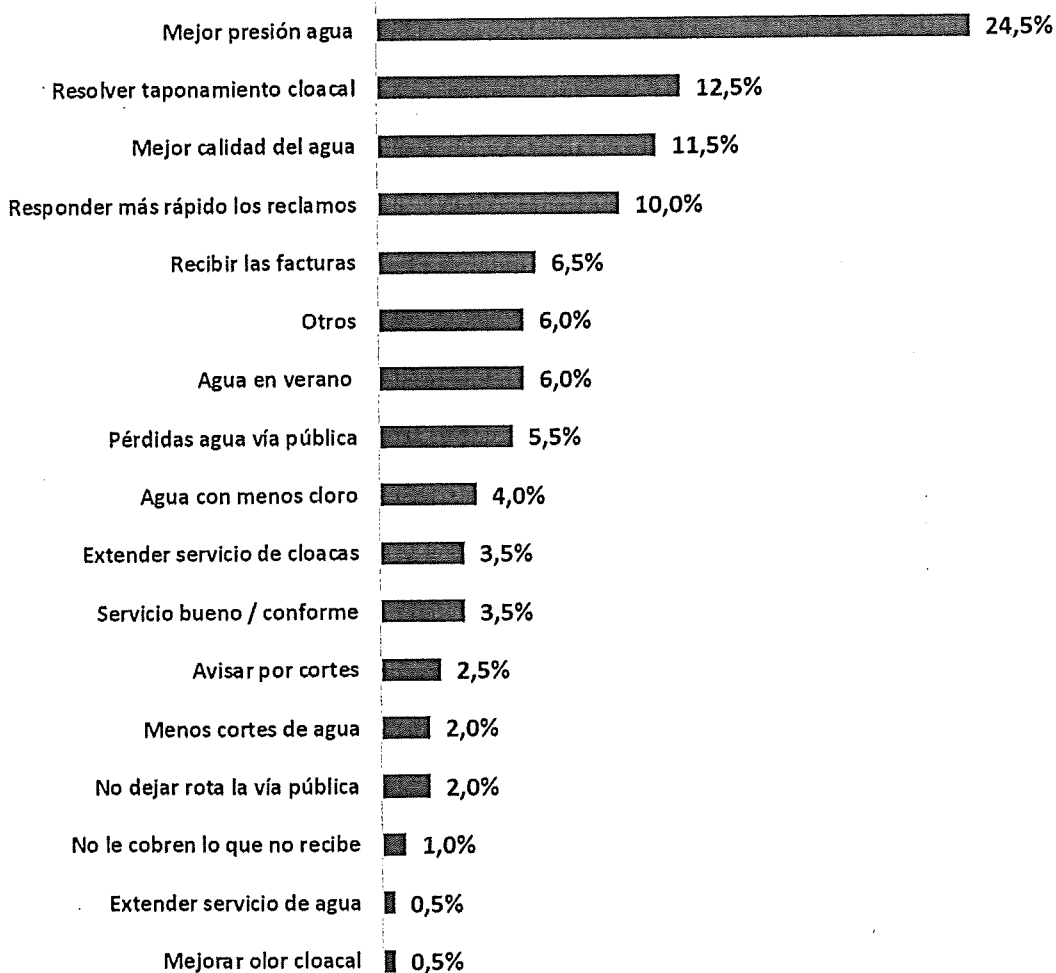
Ente Regulador de Agua y Saneamiento



1/27

efectos de que esa empresa tome nota de los mismos y en el menor tiempo posible pueda cumplir con las expectativas de los nuevos usuarios, prestándoles un servicio eficiente.

EXPECTATIVAS HACIA LA NUEVA EMPRESA AYSA

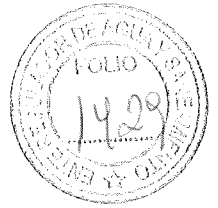


Nota: El total de respuestas es superior al 100% porque hubo usuarios que dieron más de una respuesta. Hay que tener en cuenta que un 26% de los encuestados no quiso responder a esta pregunta.

Por todo lo expuesto, atento la información agregada a la presente, se remite la misma para su conocimiento y revisión de los temas críticos e indicados para cada uno de los



Ente Regulador de Agua y Saneamiento



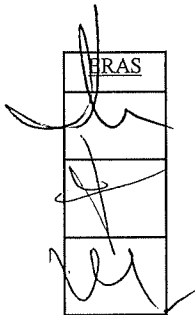
//28

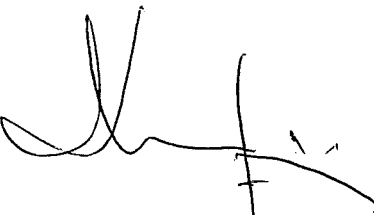
distritos y/o regiones de la concesión en la búsqueda de revertir lo apuntado y con el objetivo de que el usuario reciba un servicio adecuado y acorde al que esta abonando.

Por otro lado, agradecemos la información que eventualmente pueda brindar esa empresa, relacionada con las herramientas de medición utilizadas por esa concesionaria para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la empresa.

Por último, se solicita que informe a este Organismo que medidas adoptará al respecto, en especial lo referido a los reclamos relacionados con la mejora de presión de agua y taponamientos cloacales.

Saludo a usted atentamente.




ING. ALBERTO L. MONFRINI
PRESIDENTE