



Ente Regulador de Agua y Saneamiento

Expte.: 1362-11

BUENOS AIRES, 21 NOV 2011

VISTO lo actuado, y

CONSIDERANDO:

Que la central telefónica ("call center") utilizada por la GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS) se encuentra funcionando en forma deficiente, debido a que se trata de un sistema antiguo, cuya vida útil se encuentra agotada.

Que, además, la GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS) informa que el sistema actual de dicha central telefónica ("call center") presenta problemas de funcionamiento diariamente.

Que la mentada central telefónica constituye una herramienta fundamental para la atención de los reclamos y consultas de los usuarios del servicio.

Que, en tal sentido, el Convenio Tripartito aprobado como Anexo 1 por la Ley Nº 26.221 (B.O. 02/03/07) en su artículo 3º prevé que: *"El ERAS tendrá por finalidad principal la regulación y control de la prestación de los servicios de agua potable y desagües... Tendrá a su cargo el control y regulación de la prestación del servicio y de los aspectos contables de la concesión y la atención de reclamos de usuarios..."*.

Que el artículo 42, inciso n), del Marco Regulatorio aprobado como Anexo 2 por la citada Ley Nº 26.221 establece entre las obligaciones de ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS) la de *"Atender y resolver los reclamos de los usuarios por deficiente prestación de los servicios o por cualquier otro problema derivado de la Concesión..."*.

Que en atención a lo expuesto y siendo la atención de los usuarios una actividad esencial del Organismo, resulta necesario proceder sin dilaciones a la



Ente Regulador de Agua y Saneamiento

Expte.: 1362-11

///2

compra de una nueva central telefónica ("call center") -hardware y configuración-remplazando la existente.

Que en función de ello el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS) solicitó TRES (3) cotizaciones a las firmas STAR COMUNICACIONES, ADS COMUNICACIONES y ANTEL SOLUCIONES S.A., para la provisión e instalación de la central telefónica en cuestión.

Que se recibieron TRES (3) cotizaciones correspondientes a las firmas mencionadas en el considerando precedente; cotizaciones estas efectuadas en dólares estadounidenses.

Que habiendo analizado el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO las ofertas presentadas entendió que el presupuesto más conveniente es el ofrecido por la firma STAR COMUNICACIONES, identificado por la misma como presupuesto N° 4045; el cual asciende a la suma total de DOLARES ESTADOUNIDENSES DOS MIL OCHOCIENTOS DIECINUEVE (U\$S 2.819) IVA incluido.

Que dicha suma corresponde sea abonada en pesos al valor de la cotización del BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA del día hábil anterior a la fecha de su efectivo pago.

Que, en consecuencia, el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO informa que este proceso de selección se llevó a cabo bajo la modalidad de Trámite Simplificado conforme lo establecido en el artículo 10° del Reglamento de Contrataciones aprobado como Anexo I por la Resolución N° 3 del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS) de fecha 31 de julio de 2007 (B.O. 9/8/07).

Que dicho Departamento agrega que específicamente resulta de aplicación el sexto párrafo del artículo 10° del mencionado Reglamento de Contrataciones, en tanto se trata de la adquisición de un elemento cuyo valor varía en función de la cotización del dólar estadounidense.



Ente Regulador de Agua y Saneamiento

Expte.: 1362-11

///3

Que el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO informa que existe disponibilidad financiera para hacer frente a la erogación de que se trata.

Que el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO, la GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO y la GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS han tomado la intervención que les compete.

Que la señora Directora Dra. Mariana García Torres deja constancia que suscribe la presente con sustento en el párrafo tercero del artículo 6º del Anexo de la Resolución ERAS N° 7/10.

Que el DIRECTORIO del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS) se encuentra facultado para el dictado de la presente resolución en el artículo 48, incisos e) y m), del Marco Regulatorio aprobado por la Ley N° 26.221 (B.O. 2/3/07).

Por ello,

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR
DE AGUA Y SANEAMIENTO

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Adjudicase a la firma STAR COMUNICACIONES la contratación por Trámite Simplificado para la provisión e instalación de una central telefónica ("call center") para el ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS) de acuerdo a las características ofertadas en el presupuesto N° 4045 de dicha empresa, por la suma de DOLARES ESTADOUNIDENSES DOS MIL OCHOCIENTOS DIECINUEVE (U\$S 2.819) IVA incluido, pagadera en pesos al valor de la cotización del BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA del día hábil anterior a la fecha de su efectivo pago, de acuerdo con lo previsto en el artículo 10º del Reglamento de Contrataciones aprobado como Anexo I por la Resolución ERAS N° 3/07.

ARTÍCULO 2º.- Autorízase al DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO a emitir la



Ente Regulador de Agua y Saneamiento

Expte.: 1362-11

///4

correspondiente orden de contratación.

ARTÍCULO 3º.- Regístrese, tome conocimiento la GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO, dese intervención al DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO para que prosiga con las tramitaciones correspondientes, dese a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL para su publicación extractada y cumplido, archívese.

RESOLUCIÓN N° 22

Firmas: **Dr. Carlos María Vilas - Presidente.**
 Dra. Mariana García Torres - Directora.

Aprobada por Acta de Directorio N° 11/11

Firma: **Dra. Patricia Susana Prono - Secretaria Ejecutiva**