

Modelo para una gestión de calidad

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

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

- El proceso de trámites comerciales asociados a solicitudes y/o reclamos, desde su inicio hasta su resolución integral.

- El proceso de facturación, incluyendo la gestión de la distribución.

- El proceso de incorporación para la facturación de nuevos usuarios a los servicios de agua y/o cloaca.

- El proceso de gestión comercial de la medición del servicio de agua para su facturación.

PARA CONSULTAS O SOLICITUDES



Atención Técnica

0800 - 321 - **AGUA** (2482)

Todos los días, las 24 hs.



Atención Comercial

6333 - **AGUA** (2482)

Días hábiles, de 8 a 18 hs.

0810 - 444 - **AySA** (2972)*

Días hábiles, de 8 a 18 hs.

*Partidos incorporados a partir de 2016



Pago Telefónico

Todos los días, las 24 hs.

Consúltenos a la casilla de correo electrónico

atencionalusuario@aysa.com.ar

Responderemos días hábiles de 8 a 18 hs.

Visite la oficina virtual de AySA
dentro del sitio web

www.aysa.com.ar

Qué documentación necesita

PARA INICIAR UN TRÁMITE



Gestión telefónica de Trámites

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

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

Puede enviar la documentación requerida por:

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

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



Ministerio de
Obras Públicas
Argentina



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