

0646



Provincia de Santa Fe

EnReSS
Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

ANEXO I

GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO

A) ATENCIÓN DE USUARIOS.

Expresa ASSA que implementó un nuevo canal de contacto para facilitar las gestiones de los usuarios tanto a los aspectos técnicos como comerciales a través de un sistema de autoconsulta por electrónica de Whatsapp y Telegram con el número de celular 0341 6 950 008. Informa que implementó el cobro de facturas del servicio a través de nuevos medios de pagos con beneficio de descuentos para los usuarios. Agrega que utilizaron diversas herramientas de comunicación para dar a conocer las acciones que llevó adelante la empresa en todos sus Distritos durante el transcurso del 2020, destacando la difusión de diversas modalidades de opciones de pago y canales electrónicos de atención en cada distrito por restricciones en la atención personalizada del protocolos COVID 19. Informa que se registra un crecimiento continuo en el aprovechamiento de los canales de comunicación los perfiles oficiales a través de las redes sociales.

B) ATENCIÓN TELEFÓNICA

La información suministrada y realizado evaluaciones centradas en la cantidad de llamadas recibidas y las abandonadas, así la dotación de personal afectado a la tarea específica.

Conforme la información brindada reseñamos que en el período se recibieron 329005 llamadas (301.084 en 2019, 307.863 en 2018, 282.595 en 2017, 280.301 en 2016, 277584 en 2015; 312066 en 2014, 375.295 en 2013, 325.508 en 2012, 286.434 en 2011, 507226 en 2010, 406106 en 2009, 391805 en 2008 y 371490 en 2007) de usuarios del servicio.

Del total de las llamadas efectuadas, un total de 151640 (232.110 en 2019, 243.692 en 2018, 237.334 en 2017, 236.969 en 2016, 238907 en 2015, 232606 en 2014, 244920 en 2013, 228.730 en 2012, 225.486 en 2011, 221671 en 2010, 192.629 en 2009, 251823 en 2008 y 283.794 en 2007) fueron



Provincia de Santa Fe

atendidas por un operador, lo que representa un 47% (77,09 % en 2019, 79,16% en 2018, 83,98 % en 2017, 85,07% en 2016, 76,07 % en 2015, 74,54% en 2014, 65,26% en 2013, 70,27% en 2012, 78,72% en 2011, 43,70 % en 2010, 47,43 % en 2009, 64,27% en 2008) del total de las llamadas recibidas.

Fueron abandonadas 177.364 llamadas (68.974 en 2019, 64.171 en 2018, 45.261 en 2017, 43.332 en 2016, 38.677 en 2015, 79460 en 2014, 130.375 en 2013, 96.778 en 2012, 58212 en 2011, 228.728 en 2010, 182797 en 2009, 120.997 en 2008 y 87.696 en 2007) que representan un 53,91% (22,91% en 2019, 20,84% en 2018, 16,02 % en 2017, 15,45% en 2016, 13,93% en 2015, 25,46% en 2014, 43,74% en 2013, 29,73% en 2012, 20,32% en 2011, 45,09 % en 2010, 45,01% en 2009 y 30,88% en 2008) del total de las recibidas.

Como lo reflejan tanto los porcentajes como en las cantidades absolutas, se observa una cantidad inusitada de llamadas abandonadas y, paralelamente, un incremento muy significativo de los trámites realizados por vía electrónica (web y whatsApp), vía por la que se canalizaron 227799 trámites y reclamos, mientras que el año anterior apenas sobrepasaban los 10.000.

Si se analizan las cantidades de llamadas abandonadas divididas por períodos mensuales, se observa con claridad que la cantidad de llamadas abandonadas se incrementó significativamente a partir del mes de marzo del año analizado. El hecho, correlacionado con el incremento verificado en los trámites electrónicos, permite concluir con certeza que ello es consecuencia de las medidas restrictivas adoptadas durante la pandemia de COVID-19.

Aunque en los primeros meses del DISPO dispuesto por las autoridades sanitarias puede comprenderse que la prestadora no hubiera podido contener la cantidad de llamadas telefónicas, no puede dejarse de señalar que tuvo tiempo suficiente para adaptar sus sistemas y disponer las medidas necesarias para que el impacto sobre el servicio telefónico no fuera tan grave. El déficit ha traído severas consecuencias para los usuarios del servicio, muchos de ellos sin acceso a medios electrónicos de comunicación, que no ha visto encontrado la solución a sus problemas, al menos en las condiciones establecidas por las normas aplicables.



Provincia de Santa Fe

Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

C) RECLAMOS DE USUARIOS.

A continuación se efectúa una evaluación comparativa de las cantidades de reclamos presentados.

1. Reclamos de usuarios-agua. (Total de la Concesión)

La suma de los valores parciales de cada Distrito arrojan que la cantidad de reclamos de agua verificados durante el año ascendió a 40139 (42.662 en 2019, 49916 en 2018, 47488 en 2017, 48278 en 2016, 49004 en 2015, 47552 en 2014, 50278 en 2013, 51518 en 2012, 53719 en 2011, 51537 en 2010, 54841 en 2009 y 54427 reclamos en 2008) lo que representa una proporción del 7,62% (8,16% en 2019, 9,62% en 2018, 9,23% en 2017, 9,51% en 2016, 6,65% en 2015, 6,48 % en 2014, 7,02 % en 2013, 7,27% en 2012, 7,71 % en 2011, 11,02 en 2010, 11,86% en 2009 y 12,19 2008) de las conexiones existentes en el ámbito de prestación del servicio.

Los datos reflejan una leve disminución de la cantidad de reclamos y su relación con las conexiones del servicio.

Se registraron 25.482 (27.635 en 2019, 31251 en 2018, 30542 en 2017, 32886 en 2016, 30637 en 2014, 35237 en 2013, 28437 en 2012, 30.151 en 2011, 29018 en 2010, 29915 en 2009, 25457 en 2008 y 27987 en 2007) intervenciones superiores a las cuarenta y ocho horas, un 63,36% (63,67% en 2019, 62,61% (64,32% en 2017, 67,11% en 2016, 64,43 % en 2014, 70,06% en 2013, 55,20 % en 2012, 56,13% en 2011, 56,31 % en 2010, 54,55% en 2009, 46,77% en 2008 y 55,82% en 2007) del total.

Se advierte que la cantidad de intervenciones prolongadas ha disminuido, pero representan un porcentaje sobre el total de los reclamos que es prácticamente idéntica a la informada en 2019.

2. Reclamos de usuarios-cloaca.(Total de la Concesión)

La suma de los valores parciales de cada Distrito arrojan que los reclamos durante el año informado sumaron la cantidad de 36089 (39454 en 2019, 38293 en 2017, 35920 en 2016, 34338 en 2014, 34412 en 2013, 35615 en 2012, 34297 en 2011, 31.882 en 2010, 30.600 en 2009, 27146 en 2008 y 29495 en 2007) lo que representa una proporción del 9,10%

0646



Provincia de Santa Fe



Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

(10,34% en 2019, 10,23% en 2017, 6,48% en 2016, 6,375 en 2014, 6,57 en 2013, 6,89% en 2012, 6,79% en 2011, 10,36% en 2010, 10,23% en 2009, 9,51% en 2008 y 10,33% en 2007) de las conexiones existentes en el ámbito de la concesión.

Sé observa que la cantidad de reclamos totales presenta una disminución respecto del año anterior.

Se registraron 18049 (20937 en 2019, 19450 en 2017, 22312 en 2016, 20774 en 2014, 17.473 en 2013, 18318 en 2012, 17099 en 2011, 15.357 en 2010, 14.670 en 2009, 15724 en 2008 y 19678 en 2007) intervenciones superiores a 48 hs. Esta cantidad representa un 49,91% (53,07 % en 2019, 50,79% en 2017, 62,12 % en 2016, 60,50% (50,78% en 2013, 51,41% (49,86% en 2011, 48,17% en 2010, 47,94% en 2009, 57,92% en 2008 y 66,72 % en 2007) del total.

La cantidad de intervenciones prolongadas ha disminuido respecto del año anterior, pero sigue representando un porcentaje muy importante respecto del total de las efectuadas.

3. Conexiones de agua y cloaca.

Del informe presentado surge que los tiempos promedio insumidos para la ejecución de conexiones de agua y cloaca, no ha presentado grandes variaciones respecto del año anterior en el que habían disminuido en forma importante. Sin embargo, siguen excediendo los tiempos dispuestos en el marco regulatorio en vigencia. Así el promedio de tiempo insumido para conexiones de agua fue de 26 días (25 días en 2019, 56 días en 2017, 69 días en 2016, 90 días en 2014, 94 días en 2013, 54 días en 2012, 53 días en 2011, 109 días en 2010, 60 días en 2009, 53 días en 2008 y en 2007) y el insumido para conexiones de cloaca de 37 (37 en 209, 79 días en 2017, 100 días en 2016, 145 días en 2014, 99 días en 2013, 68 días en 2012, 76 en 2011, 118 días en 2010, 71 días en 2009, 53 días en 2008 y 51 días el año 2007).

Sin embargo, ha aumentado sensiblemente en Rosario, en el que el tiempo promedio para la ejecución de conexiones de agua fue de 35 días (28 días en 2019, 37 días en 2017, 71 días en 2016, 139 días, 210 días en 2013, 102 en 2012, 108 en 2011, 191 días en 2010, 126 en 2009, 46 días en 2008 y 41 días en 2007) y para la ejecución de conexiones de cloaca 44 (41 en 2019, 58 días en 2017, 113 días en 2016, 145 en 2014, 213 en 2013, 103

0646



Provincia de Santa Fe



Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

días en 2012, 145 en 2011, 210 días en 2010, 125 en 209, 50 días en 2008 y 45 días en 2007).

En Santa Fe la situación ha mejorado, ya que el tiempo promedio para las conexiones de agua fue de 11 (9 días en 2019, 86 días en 2017, 149 días en 2016, 162 en 2014, 108 días en 203, 84 días en 2012, 114 en 2011, 80 días en 2009, 73 días en 2008 y 130 días en 2007) y para las de cloaca 16 días (26 días en 2019, 160 días en 2017, 190 días en 2016, 161 en 2014, 117 días en 2013, 97 días en 2012, 52 días en 2009, 91 días en 2008 y 93 días en 2007).

CONCLUSIÓN: El servicio de atención de usuarios ha sufrido una transformación profunda como resultado de la pandemia de COVID-19. Esta transformación muestra un aumento muy sensible de los contactos a distancia mediante comunicaciones electrónicas vía web y WhatsApp digna de resaltar.

Sin embargo, también se advierte que la calidad del servicio de atención telefónica ha desmejorado notablemente en el centro de atención unificado. Ha de considerarse al respecto que la problemática resulta muy difícil de medir, porque la emergencia obligó a la prestadora a habilitar otras líneas de comunicación telefónica que no se encuentran parametrizadas para su control.

Entre los problemas que presenta la prestación del servicio, se sigue destacando que la cantidad de intervenciones que requirieron más de 48 horas para su solución, tanto en materia de reclamos de agua como de cloaca, si bien ha disminuido, continúa representando porcentajes muy elevados respecto del total de las intervenciones realizadas.

Los tiempos promedio para la ejecución de nuevas conexiones de agua y cloacas se mantienen en niveles similares, aunque en Rosario se nota un aumento de los tiempos insumidos.

Reclamos Técnicos total distritos año 2020

	01/20	02/20	03/20	04/20	05/20	06/20	07/20	08/20	09/20	10/20	11/20	12/20	Total Año
AGUA													
FALTA TOTAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FALTA PRESION	1.666	1.447	1.500	933	1.295	1.091	1.248	700	659	745	1.567	1.312	14.163
FUGA EN VEREDA	1.906	1.763	1.352	1.247	1.739	1.682	1.801	1.363	1.123	1.184	1.447	1.266	17.873
FUGA EN CALZADA	463	411	312	334	424	415	369	318	325	292	366	341	4.370
FILTRACION SOTANO	13	7	0	4	4	3	3	5	2	3	2	5	51
REP. / CIERRE LLAVE MAESTRA	384	317	225	136	306	426	396	354	307	271	330	271	3.723
REP. / INSTALACION HIDRANTE	6	1	2	1	1	4	4	5	4	3	4	4	39
TOTALES	4.438	3.946	3.391	2.655	3.769	3.621	3.821	2.745	2.420	2.498	3.716	3.199	40.219
CLOACA													
OBSTRUC. CONEX. S/ DESBORDE	344	271	255	261	642	561	752	456	339	355	340	317	4.893
OBSTRUC. CONEX. C/ DESBORDE	2.045	1.412	1.308	1.219	1.607	2.360	2.432	2.780	2.437	1.938	1.885	1.607	23.030
OBSTRUC. COLECT. S/ DESBORDE	75	70	69	85	94	93	122	110	99	124	98	85	1.124
OBSTRUC. COLECT. C/ DESBORDE	515	381	369	498	491	649	638	729	635	578	607	555	6.645
DESBORDE / LIMP. SUMIDERO	47	22	22	41	19	23	14	9	34	101	42	65	439
FILTRACION SOTANO	6	3	0	1	2	4	-	2	1	3	3	6	31
TOTALES	3.032	2.159	2.023	2.105	2.855	3.690	3.958	4.086	3.545	3.099	2.975	2.635	36.162
OBRA VIAL													
REPARACION DE VEREDAS	114	93	59	8	24	57	63	60	51	61	41	53	684
REPARACION DE CALZADAS	9	8	5	3	4	2	9	5	6	7	6	1	65
TOTALES	123	101	64	11	28	59	72	65	57	68	47	54	749
CONTROL DE CALIDAD													
MEDIDORES	136	106	61	19	30	38	25	48	34	20	52	38	607
NUEVOS SERVICIOS	371	343	290	183	224	340	354	348	225	259	217	255	3.409
CONEXION DE AGUA	127	129	121	1	58	116	140	131	90	150	184	99	1.346
CONEXION DE CLOACA	90	79	45	2	49	77	131	121	65	101	145	87	992
INSTALACION DE MEDIDOR	178	140	68	10	32	44	67	52	30	35	59	30	745
CONEXION POR EXT. DE AGUA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
CONEXION POR EXT. DE CLOACA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
CONEXION C/ MEDIDOR	30	22	23	1	14	29	57	38	24	39	38	26	341
TOTALES	425	370	257	14	153	266	395	342	209	325	426	242	3.424
TOTAL	8.525	7.025	6.086	4.987	7.059	8.014	8.625	7.634	6.490	6.269	7.433	6.423	84.570

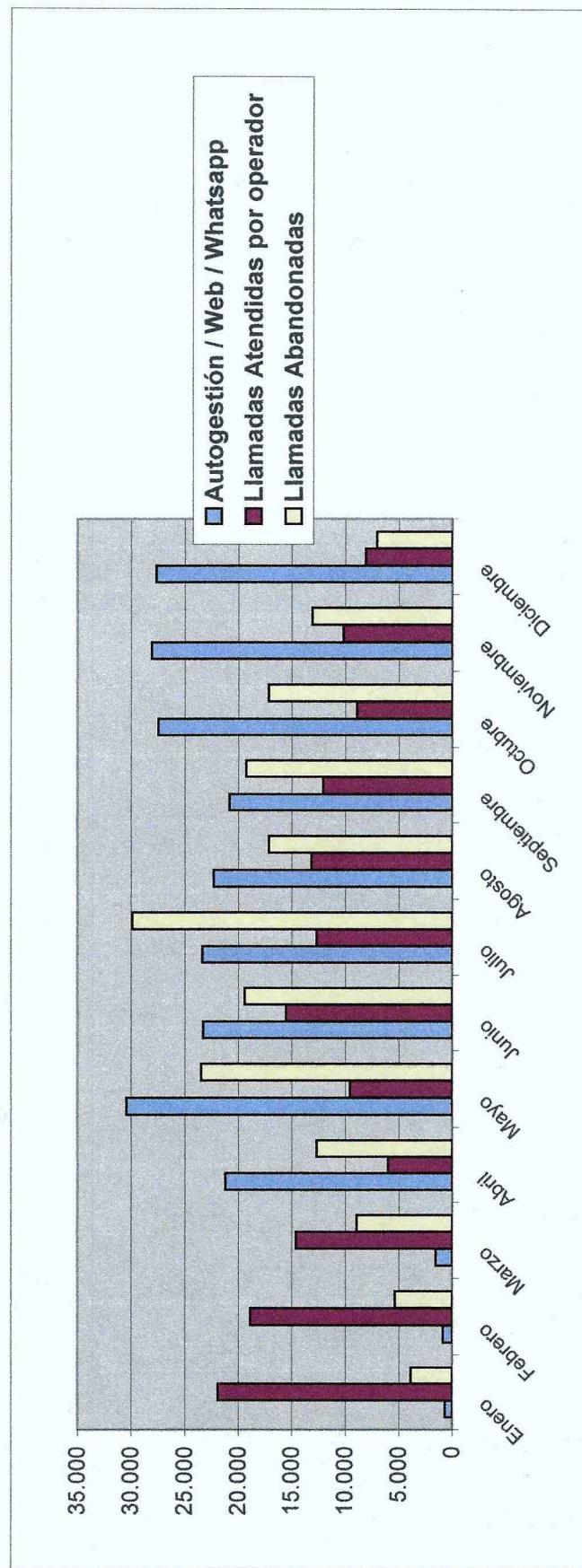
0646

Comparación Reclamos entre 2019 y 2020

	2.019	2.020	Diferencia	Porcentaje
AGUA				
FALTA TOTAL	-	-	-	-
FALTA PRESION	12.992	14.163	1.171	9,01 %
FUGA EN VEREDA	20.020	17.873	-2.147	-10,72 %
FUGA EN CALZADA	4.753	4.370	-383	-8,06 %
FILTRACION SOTANO	80	51	-29	-36,25 %
REP. / CIERRE LLAVE MAESTRA	5.106	3.723	-1.383	-27,09 %
REP. / INSTALACION HIDRANTE	68	39	-29	-42,65 %
TOTALES	43.019	40.219	-2.800	-6,51 %
CLOACA				
OBSTRUC. CONEX. S/ DESBORDE	4.782	4.893	111	2,32 %
OBSTRUC. CONEX. C/ DESBORDE	24.368	23.028	-1.340	-5,50 %
OBSTRUC. COLECT. S/ DESBORDE	1.105	1.124	19	1,72 %
OBSTRUC. COLECT. C/ DESBORDE	6.357	6.647	290	4,56 %
DESBORDE / LIMP. SUMIDERO	784	439	-345	-44,01 %
FILTRACION SOTANO	63	31	-32	-50,79 %
TOTALES	37.459	36.162	-1.297	-3,46 %
OBRA VIAL				
REPARACION DE VEREDAS	1.052	684	-368	-34,98 %
REPARACION DE CALZADAS	95	65	-30	-31,58 %
TOTALES	1.147	749	-398	-34,70 %
CONTROL DE CALIDAD				
MEDIDORES	1.196	607	-589	-49,25 %
NUEVOS SERVICIOS				
CONEXIÓN DE AGUA	1.785	1.346	-439	-24,59 %
CONEXIÓN DE CLOACA	1.132	992	-140	-12,37 %
INSTALACION DE MEDIDOR	3.418	745	-2.673	-78,20 %
CONEXIÓN POR EXT. DE AGUA	-	-	-	0,00 %
CONEXIÓN POR EXT. DE CLOACA	-	-	-	0,00 %
CONEXIÓN C/ MEDIDOR	407	341	-66	-16,22 %
TOTALES	6.742	3.424	-3.318	-49,21 %
TOTAL	93.891	84.570	-9.321	-9,93 %

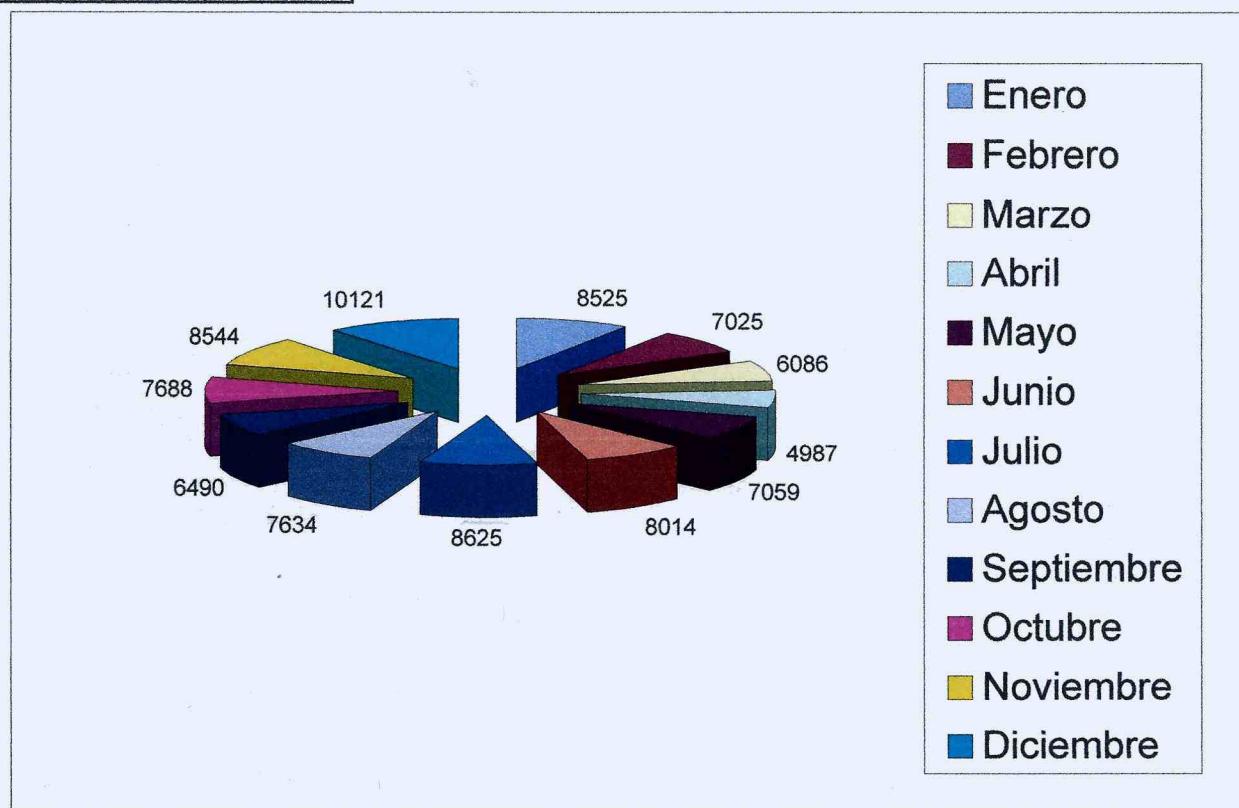
0646

2020	Autogestión / Web / Whatsapp	Llamadas Atendidas por operador	Llamadas Abandonadas	Total Llamadas ingresadas	Porcentaje de Llamadas abandonadas	Puestos de Atención	Llamadas atendidas por operador
Enero	685	21.917	3.883	25.800	15,05 %		731
Febrero	857	18.903	5.377	24.280	22,15 %		30
Marzo	1.543	14.591	8.935	23.526	37,98 %		30
Abril	21.216	6.036	12.688	18.724	67,76 %	17	355
Mayo	30.439	9.579	23.497	33.076	71,04 %	26	368
Junio	23.290	15.522	19.401	34.923	55,55 %	21	739
Julio	23.391	12.665	29.898	42.563	70,24 %	26	487
Agosto	22.320	13.156	17.135	30.291	56,57 %	25	526
Septiembre	20.842	12.070	19.270	31.340	61,49 %	26	464
Octubre	27.460	8.914	17.168	26.082	65,82 %	28	321
Noviembre	28.094	10.184	13.071	23.255	56,21 %	28	392
Diciembre	27.662	8.104	7.041	15.145	46,49 %	28	289
Total	227.799	151.641	177.364	329.005	53,91 %		



0646

2020	Cantidad de Contactos
Enero	8525
Febrero	7025
Marzo	6086
Abril	4987
Mayo	7059
Junio	8014
Julio	8625
Agosto	7634
Septiembre	6490
Octubre	7688
Noviembre	8544
Diciembre	10121
TOTAL	90798



Aguas Santafesinas Sociedad Anonima Intervenciones superiores a 48 horas año 2020

	Reclamos Ingresado	Ago 2020										Sept 2020			Oct 2020			Nov 2020			Diciembre 2020			Porcentaje s/ reclamos	
		01/20	02/20	03/20	04/20	05/20	06/20	07/20	08/20	09/20	10/20	11/20	12/20	Total											
AGUA																									
FALTA TOTAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 %		
FALTA PRESION	14.163	798	845	865	425	721	581	647	384	312	319	609	417	6.923	49 %	49 %	49 %	49 %	49 %	49 %	49 %	49 %	49 %		
FUGA EN VEREDA	17.873	1.155	1.154	1.204	1.069	1.081	1.648	1.242	1.019	847	668	897	835	12.819	72 %	72 %	72 %	72 %	72 %	72 %	72 %	72 %	72 %		
FUGA EN CALZADA	4.370	310	331	306	298	287	386	326	270	268	257	262	227	3.528	81 %	81 %	81 %	81 %	81 %	81 %	81 %	81 %	81 %		
FILTRACION SOTANO	51	4	8	3	2	1	4	-	5	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
REP / CIERRE LLAVE MAESTRA	3.723	216	170	180	82	152	250	274	185	178	141	171	143	2.142	58 %	58 %	58 %	58 %	58 %	58 %	58 %	58 %	58 %		
REP / INSTALACION HIDRANTE	39	5	3	-	2	1	1	5	3	4	1	3	2	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
TOTALES	40.219	2.488	2.511	2.558	1.878	2.243	2.870	2.494	1.866	1.610	1.390	1.946	1.625	25.479	63 %	63 %	63 %								
CLOACA																									
OBSTRUC. CONEX. S/ DESBORDE	4.893	90	67	74	74	139	225	265	229	132	106	105	83	1.589	32 %	32 %	32 %	32 %	32 %	32 %	32 %	32 %	32 %		
OBSTRUC. CONEX. C/ DESBORDE	23.028	898	562	531	475	725	1.150	1.390	1.906	1.497	1.248	1.125	963	12.470	54 %	54 %	54 %	54 %	54 %	54 %	54 %	54 %	54 %		
OBSTRUC. COLECT. S/ DESBORDE	1.124	11	11	9	23	21	27	54	44	51	42	29	32	354	31 %	31 %	31 %	31 %	31 %	31 %	31 %	31 %	31 %		
OBSTRUC. COLECT. C/ DESBORDE	6.647	212	123	128	175	271	322	334	454	430	341	376	316	3.482	52 %	52 %	52 %	52 %	52 %	52 %	52 %	52 %	52 %		
DESBORDE / LIMP. SUMIDEROS	439	22	5	5	7	8	6	6	7	6	25	23	14	134	31 %	31 %	31 %	31 %	31 %	31 %	31 %	31 %	31 %		
FILTRACION SOTANO	31	3	5	2	1	-	2	1	-	2	1	2	3	22	71 %	71 %	71 %	71 %	71 %	71 %	71 %	71 %	71 %		
TOTALES	36.162	1.236	773	749	755	1.164	1.732	2.050	2.640	2.118	1.763	1.660	1.411	18.051	50 %	50 %	50 %								
OBRA VIAL																									
REPARACION DE VEREDAS	684	56	81	47	23	24	36	49	47	32	40	38	32	505	74 %	74 %	74 %	74 %	74 %	74 %	74 %	74 %	74 %		
REPARACION DE CALZADAS	65	3	9	2	1	4	5	4	4	5	4	6	1	48	74 %	74 %	74 %	74 %	74 %	74 %	74 %	74 %	74 %		
TOTALES	749	59	90	49	24	28	41	53	51	37	44	44	33	553	74 %	74 %	74 %								
CONTROL DE CALIDAD	607	89	74	33	16	12	31	18	30	27	17	32	25	404	67 %	67 %	67 %	67 %	67 %	67 %	67 %	67 %	67 %		
MEDIDORES	1.409	187	169	200	143	119	307	233	308	233	132	201	152	2.384	169 %	169 %	169 %	169 %	169 %	169 %	169 %	169 %	169 %		
NUEVOS SERVICIOS																									
CONEXION DE AGUA	1.346	242	84	106	27	140	173	31	46	144	112	156	257	1.518	113 %	113 %	113 %	113 %	113 %	113 %	113 %	113 %	113 %		
CONEXION DE CLOACA	992	74	81	80	58	61	83	62	55	112	73	126	70	935	94 %	94 %	94 %	94 %	94 %	94 %	94 %	94 %	94 %		
INSTALACION DE MEDIDOR	745	136	129	123	15	110	102	4	18	25	75	104	43	884	119 %	119 %	119 %	119 %	119 %	119 %	119 %	119 %	119 %		
CONEXION POR EXT. DE AGUA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %		
CONEXION POR EXT. DE CLOACA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %		
CONEXION C/MEDIDOR	341	25	30	22	3	25	19	1	6	54	49	27	44	305	89 %	89 %	89 %	89 %	89 %	89 %	89 %	89 %	89 %		
TOTALES	3.424	477	324	331	103	336	377	98	125	335	309	413	414	3.642	106 %	106 %	106 %								
TOTAL	84.570	4.536	3.941	3.920	2.919	3.902	5.358	4.946	5.020	4.360	3.655	4.296	3.660	50.513	60 %	60 %	60 %								

0646

0646

Conexiones	AÑO 2020 ASSA												Total Anual reclamos	Porcentaje s/ conexiones	
	01/20	02/20	03/20	04/20	05/20	06/20	07/20	08/20	09/20	10/20	11/20	12/20			
Cañada de Gómez	11.196	47	48	37	66	72	6	83	88	55	55	50	59	666	5,95
Capitán Bermúdez	2.693	10	3	2	4	5	5	5	3	3	9	5	2	56	2,08
Casilda	11.395	73	69	49	44	104	102	120	107	99	84	74	48	973	8,54
Esperanza	11.663	42	38	30	21	41	47	61	50	36	23	30	21	440	3,77
Firmat	5.652	27	15	21	26	31	42	47	58	32	27	21	24	371	6,56
Funes	1.247	0	1	1	2	2	0	4	0	6	2	0	19	19	1,52
Galvez	8.009	91	92	77	50	79	83	121	105	89	81	68	71	1.007	12,57
Granadero Baigorria	4.893	16	8	14	27	26	36	31	29	24	19	36	29	295	6,03
Rafaela	22.786	155	137	136	136	175	216	261	288	215	213	155	148	2.235	9,81
Reconquista	12.984	82	55	37	40	54	88	99	110	106	60	70	63	864	6,65
Rosario	214.347	1.354	856	822	828	1.039	1.361	1.419	1.491	1.425	1.380	1.401	1.245	14.621	6,82
Rufino	6.495	53	55	45	62	71	79	102	92	78	87	70	52	846	13,03
San Lorenzo	11.039	103	78	73	82	101	120	130	126	104	98	102	93	1.210	10,96
Santa Fe	67.580	965	693	659	710	1.048	1.422	1.464	1.526	1.267	945	878	768	12.345	18,27
Villa G. Gálvez	4.526	14	11	20	8	7	11	12	9	12	13	12	141	3,12	
TOTALES	396.505	3.032	2.159	2.023	2.105	2.855	3.620	3.955	4.086	3.545	3.099	2.975	2.635	36.089	9,10

0646

Medidores	AÑO 2020 ASSA												Total Anual reclamos	Porcentaje s/ medidores	
	01/20	02/20	03/20	04/20	05/20	06/20	07/20	08/20	09/20	10/20	11/20	12/20			
Cañada de Gómez	11.758	7	5	3	2	4	1	2	15	3	4	7	9	62	0,53
Capitán Bermudez	9.259	35	28	18	7	8	15	28	14	10	15	13	19	210	2,27
Casilda	5.670	5	2	5	1	0	3	5	1	6	0	1	7	36	0,63
Esperanza	10.973	24	13	8	5	4	13	8	21	9	7	9	5	126	1,15
Firmat	6.652	1	6	3	3	4	2	3	3	1	0	2	4	32	0,48
Funes	3.136	5	1	3	4	2	2	2	3	1	0	3	1	27	0,86
Galvez	7.519	28	17	22	8	6	12	11	27	16	16	19	10	192	2,55
Granadero Baigorria	2.804	5	8	2	2	4	8	16	2	5	7	3	5	67	2,39
Rafaela	30.817	46	48	45	33	40	84	66	70	45	65	32	55	629	2,04
Reconquista	10.964	26	27	16	24	25	22	38	50	25	31	23	28	335	3,06
Rosario	70.707	138	130	127	70	95	110	122	86	62	73	75	71	1.159	1,64
Rufino	7.200	13	7	1	2	10	6	13	9	6	7	4	85	1,18	
San Lorenzo	13.082	8	9	8	10	15	24	12	18	10	10	11	12	147	1,12
Santa Fe	28.115	29	39	21	11	15	32	27	22	18	23	11	22	270	0,96
Villa G. Gálvez	2.393	1	3	2	2	0	2	0	3	5	2	1	3	24	1,00
TOTAL-ES	221.049	371	343	290	183	224	340	348	225	259	217	255	3.401	1,54	

0646

		AGUA INTERVENCIones SUPERIORES A 48 HORAS						AÑO 2020 ASSA							
Reclamos totales	acumulados	01/20	02/20	03/20	04/20	05/20	06/20	07/20	08/20	09/20	10/20	11/20	12/20	Total inter. > 48 hs	Porcentaje s/ total reclamos
Cañada de Gómez	563	24	29	27	20	19	23	23	22	20	12	31	27	277	49,20
Capitán Bermúdez	986	67	66	31	39	25	52	68	45	28	27	31	38	517	52,43
Casilda	1.167	80	61	51	47	51	46	72	49	76	48	45	67	693	59,38
Esperanza	1.082	37	58	60	34	27	37	25	22	29	23	23	23	398	36,78
Firmat	468	9	20	10	19	18	13	8	15	11	6	11	17	157	33,55
Funes	1.038	35	30	41	31	31	48	43	36	44	35	32	30	436	42,00
Galvez	621	59	66	46	27	47	45	36	36	49	32	56	5	504	81,16
Granadero Baigorria	1.520	75	69	58	73	70	67	62	53	41	37	76	72	753	49,54
Rafaela	2.619	181	179	121	133	267	208	164	175	129	106	210	2.097	80,07	
Reconquista	1.320	103	108	78	74	104	80	72	76	69	119	82	1.068	80,91	
Rosario	19.101	1307	1241	1506	862	1330	1606	1356	905	730	614	859	663	12.979	67,95
Rufino	626	55	40	36	43	28	43	42	25	31	22	41	22	428	68,37
San Lorenzo	1.088	12	42	30	13	14	21	24	18	26	16	18	19	253	23,25
Santa Fe	6.712	321	443	313	440	317	383	383	342	231	281	403	271	4.128	61,50
Villa G. Gálvez	1.308	80	62	62	31	59	116	64	62	43	41	95	79	794	60,70
TOTALES	40.219	2488	2511	2558	1878	2243	2871	2494	1866	1610	1.392	1.946	1.625	25.482	63,36

		CLOACAS INTERVENCIones SUPERIORES A 48 HORAS						AÑO 2020 ASSA							
Reclamos totales	acumulados	01/20	02/20	03/20	04/20	05/20	06/20	07/20	08/20	09/20	10/20	11/20	12/20	Total inter. > 48 hs	Porcentaje s/ total reclamos
Cañada de Gómez	736	4	4	2	0	3	2	9	29	22	4	9	22	110	14,95
Capitán Bermúdez	56	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	2	2	10	17,86
Casilda	973	10	31	5	4	2	15	12	17	9	12	5	9	131	13,46
Esperanza	440	12	3	7	2	4	8	16	24	5	0	6	9	96	21,82
Firmat	371	2	3	3	0	2	4	0	3	1	3	1	0	22	5,93
Funes	22	0	0	2	1	0	3	0	1	0	2	1	0	10	45,45
Galvez	1.007	18	15	16	4	9	18	25	13	12	13	12	1	156	15,49
Granadero Baigorria	295	9	5	8	17	10	20	21	18	12	13	18	21	172	58,31
Rafaela	2.235	108	56	67	55	112	174	181	218	222	188	86	89	1.556	69,62
Reconquista	864	8	4	5	3	4	9	29	19	19	18	13	6	137	15,86
Rosario	14.621	805	506	440	394	696	1042	871	1155	1290	1174	1183	924	10.480	71,68
Rufino	846	24	29	22	19	15	34	26	49	46	26	24	20	334	39,48
San Lorenzo	1.210	3	9	2	5	2	9	8	5	1	3	8	64	5,29	
Santa Fe	12.345	226	104	149	244	294	392	845	1081	463	297	283	290	4.668	37,81
Villa G. Gálvez	141	6	3	14	10	7	8	8	5	11	7	14	10	103	73,05
TOTALES	36.162	1236	773	749	755	1163	1732	2053	2640	2118	1.759	1.660	1.411	18.049	49,91

0646

Conecciones al 31/12	AGUA												AÑO 2020 ASSA				Total anual reclamos	Porcentaje s/ conexiones
	01/20	02/20	03/20	04/20	05/20	06/20	07/20	08/20	09/20	10/20	11/20	12/20						
Cañada de Gómez	11.892	52	60	41	32	44	53	46	56	34	40	51	54	563	4,73			
Capitán Bermudez	8.554	113	119	68	75	94	85	119	70	63	52	57	71	986	11,53			
Casilda	14.362	124	113	85	71	84	88	108	68	114	76	114	122	1.167	8,13			
Esperanza	18.371	127	79	160	87	103	84	117	65	59	66	60	75	1.082	5,89			
Firmat	7.891	46	40	43	27	4	40	41	44	27	41	40	37	430	5,45			
Funes	6.260	116	98	66	44	82	90	43	66	82	83	144	82	996	15,91			
Galvez	8.835	85	80	51	33	43	58	49	44	42	42	46	48	621	7,03			
Granadero Baigorria	10.250	183	160	130	99	112	148	126	95	79	100	154	134	1.520	14,83			
Rafaela	30.351	294	248	163	170	211	204	241	208	196	207	198	279	2.619	8,63			
Reconquista	17.738	161	107	111	107	109	102	93	113	95	79	151	92	1.320	7,44			
Rosario	245.085	2.102	1.834	1.642	1.381	2.050	1.745	1.867	1.272	1.059	1.096	1.650	1.403	19.101	7,79			
Rufino	8.230	84	50	49	51	58	81	54	41	33	40	58	27	626	7,61			
San Lorenzo	14.181	127	137	167	53	70	96	82	68	86	76	75	51	1.088	7,67			
Santa Fe	109.243	677	696	548	373	549	616	651	459	381	417	728	617	6.712	6,14			
Villa G. Gálvez	15.832	147	125	67	52	118	131	142	76	70	83	190	107	1.308	8,26			
TOTALES	527.075	4.438	3.946	3.391	2.655	3.731	3.621	3.779	2.745	2.420	2.498	3.716	3.199	40.139	7,62			

0046

Conexiones de Agua - Tiempo Resolución en Horas

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
	TOTAL DE HORAS	TOTAL DE HORAS	TOTAL DE HORAS	TOTAL DE HORAS
General	Rosario	Santa Fe	General	Rosario
Horas	671	938	672	607
Dias	28	39	22	28

	Mayo	Junio	Julio	Agosto
	TOTAL DE HORAS	TOTAL DE HORAS	TOTAL DE HORAS	TOTAL DE HORAS
General	Rosario	Santa Fe	General	Rosario
Horas	1190	2002	984	1664
Dias	50	83	10	41

	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	TOTAL DE HORAS	TOTAL DE HORAS	TOTAL DE HORAS	TOTAL DE HORAS
General	Rosario	Santa Fe	General	Rosario
Horas	530	320	385	331
Dias	22	13	11	16

	2020			
	TOTAL ACUMULADO			
General	Rosario	Santa Fe	General	Rosario
Horas	632,83	848,50	268,42	
Dias	26	35	11	

0646

Conexiones de Cloacas - Tiempo Resolución en Horas

	Enero	Febrero	TOTAL DE HORAS		Marzo		Abril
	TOTAL DE HORAS		TOTAL DE HORAS		TOTAL DE HORAS		TOTAL DE HORAS
General	Rosario	Santa Fe	General	Rosario	Santa Fe	General	Rosario
Horas	1189	1359	485	1265	989	924	1233
Días	50	57	20	53	41	53	39

	Mayo	Junio	TOTAL DE HORAS		Julio		Agosto
	TOTAL DE HORAS		TOTAL DE HORAS		TOTAL DE HORAS		TOTAL DE HORAS
General	Rosario	Santa Fe	General	Rosario	Santa Fe	General	Rosario
Horas	1330	2102	197	786	1245	161	606
Días	55	88	8	33	52	7	25

	Septiembre	Octubre	TOTAL DE HORAS		Noviembre		Diciembre
	TOTAL DE HORAS		TOTAL DE HORAS		TOTAL DE HORAS		TOTAL DE HORAS
General	Rosario	Santa Fe	General	Rosario	Santa Fe	General	Rosario
Horas	678	447	375	602	582	418	457
Días	28	19	16	25	24	17	19

	2020	TOTAL ACUMULADO
General	Rosario	Santa Fe
Horas	884,00	1.050,25
Días	37	44

PEDIDOS DE CONEXIÓN

AÑO 2020 ASSA

AGUA	AGUA												TOTAL
	01/20	02/20	03/20	04/20	05/20	06/20	07/20	08/20	09/20	10/20	11/20	12/20	
Cañada de Gómez	1	5	3	0	3	5	6	3	3	9	6	3	47
Capitán Bermúdez	1	5	2	0	2	5	5	1	0	4	6	2	33
Casilda	5	7	3	0	7	10	8	2	6	17	13	12	90
Esperanza	6	6	2	1	7	5	13	15	4	14	4	8	85
Firmat	3	3	6	0	3	6	6	9	3	11	11	3	64
Funes	6	2	0	0	0	3	1	2	0	7	6	2	29
Galvez	3	4	2	0	1	10	15	8	2	4	7	4	60
Granadero Baigorria	17	8	3	0	3	10	6	3	2	10	17	2	81
Rafaela	18	7	16	0	8	23	21	20	20	25	16	17	191
Reconquista	4	1	3	0	3	3	9	14	19	13	4	4	77
Rosario	29	47	61	0	9	17	22	21	9	16	61	26	318
Rufino	9	2	6	0	2	3	11	7	3	6	4	2	55
San Lorenzo	6	2	1	0	5	4	2	0	1	5	5	1	32
Santa Fe	30	26	11	0	4	10	13	26	18	8	23	12	181
Villa G. Gálvez	2	4	2	0	1	2	2	1	0	1	1	1	17
TOTALES	140	129	121	1	58	116	140	132	90	150	184	99	1360

CLOACAS	CLOACAS												TOTAL
	01/20	02/20	03/20	04/20	05/20	06/20	07/20	08/20	09/20	10/20	11/20	12/20	
Cañada de Gómez	4	3	3	1	4	6	14	9	3	4	8	5	64
Capitán Bermúdez	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
Casilda	10	4	4	0	6	8	8	11	5	11	28	8	103
Esperanza	4	2	2	0	6	1	2	3	0	7	5	6	38
Firmat	3	0	0	0	2	5	4	1	3	7	8	2	35
Funes	4	3	3	0	2	3	4	2	1	4	4	4	34
Galvez	1	8	2	0	1	10	15	11	2	6	10	4	70
Granadero Baigorria	5	1	1	0	0	3	0	1	0	3	7	0	21
Rafaela	9	6	5	0	5	7	6	11	6	9	4	6	74
Reconquista	2	1	3	0	0	4	11	8	10	8	9	3	59
Rosario	35	36	9	1	8	17	31	31	21	19	39	28	275
Rufino	4	2	3	0	5	1	10	13	1	7	3	3	52
San Lorenzo	3	1	0	0	5	5	4	1	1	8	6	4	38
Santa Fe	10	11	9	0	5	7	18	23	12	8	14	12	129
Villa G. Gálvez	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
TOTALES	94	79	45	2	49	77	128	125	65	101	145	87	997

0646