

Desde AySAM reconocen la demora en la solución a los reclamos por el servicio

05/12/2020

El director de AySAM, Juan Pablo Eraso, respondió a los reclamos recibidos por pérdidas de agua en distintos puntos en la ciudad de San Rafael.

«Tenemos una situación de fondo que es que tenemos una infraestructura en mal estado, el 10% de los datos provinciales corresponden a San Rafael, hay una red de cloaca de 3 mil kilómetros y una red de agua de 4500 kilómetros, las cuales la mitad está en mal estado y por ello hay un déficit estructural de años y años. A esto hay que sumarle un problema que afectó a todo el mundo que es la reducción de personal por la pandemia, estamos trabajando con un 30 por ciento del personal porque hay gente que es paciente de riesgo y no puede trabajar, en reparaciones o cuadrillas, como se las conoce popularmente, las vamos rotando por semana para evitar contagios», comentó en FM Vos (94.5).

«Tenemos problemas en las vías de comunicación porque sabemos que a muchos usuarios les cuesta que los atienden, también tenemos personal reducido en el call center y el atraso en los reclamos de julio a la actualidad es de 60 casos atrasados, siempre dando prioridad a lo más urgente dependiendo la cantidad de usuarios afectados; esto puede ser afectado por otros inconvenientes que aparecen», añadió Eraso.

El aumento
de las tarifas

«Una cosa es la tarifa, que va exclusivamente a la atención del servicio operativo, precisamente a los reclamos, nosotros tenemos plantas potabilizadoras y de tratamiento de líquidos cloacales las cuales requieren de insumos principales y

mantenimiento con recursos humanos, con lo que se recauda de las tarifas más del 70 por ciento va destinado a estos recursos, por ejemplo la planta de San Rafael lleva una carga importante de energía eléctrica y es la primera en la provincia con un sistema de aireación, por lo que requiere estar los 365 días del año funcionando con energía, todo esto se financia con tarifa y el resto de las inversiones - infraestructura por ejemplo- se realiza con fuentes de financiamiento tanto provinciales, nacionales o internacionales», indicó Eraso.

Para finalizar, el directivo explicó que la gente puede hacer reclamos al 0810 77 2582, por Facebook o Twitter, sitio web (www.aysam.com.ar), email o a un número de WhatsApp al 2615102089.

<http://diariosanrafael.com.ar/diariosanrafael/wp-content/uploads/2020/12/Juan-Pablo-Eraso.mp3>