



DIRECTRIZ N°GG-2020-01225 A TODO EL PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE Y DEMÁS ÁREAS CORRESPONDIENTES A NIVEL NACIONAL

Asunto: Medidas para la Gestión Comercial en AyA a Nivel Nacional. Ref. Directriz No. 076-S. Tomando en consideración la Directriz del Gobierno No. 076-S, sobre el suministro de agua potable ante la alerta sanitaria del COVID-19 y en adición a los lineamientos emitidos por la Gerencia General en atención a esta emergencia, se instruye a las jefaturas de Servicio al Cliente del AyA a nivel nacional y demás áreas correspondientes a cumplir de manera obligatoria las siguientes disposiciones:

1. Atención a usuarios a nivel nacional. A partir del lunes 23 de marzo de 2020 se cierra la atención personalizada en las plataformas de atención al usuario en todo el país. Se atenderá a los usuarios por medio de la Línea 800-737-6783 y medios digitales disponibles.

Las consultas y solicitudes para revisión de facturación se trasladarán al personal de las plataformas de servicios designadas a teletrabajar. Los trámites de nuevos servicios, disponibilidades y arreglos de pago se recibirán mediante correo electrónico email: linea800@aya.go.cr.

El usuario debe incluir los formularios firmados y demás requisitos que corresponden a cada trámite.

Para la aprobación de los servicios y según lo indicado en el artículo 14 del Reglamento para la Prestación de Servicios de AyA, igualmente se debe verificar a través de las plataformas virtuales oficiales y disponibles, las siguientes condiciones:

1. Certificaciones registrales de inmuebles.
2. Certificaciones registrales de Planos Catastrados.
3. Certificaciones registrales o administrativas de personerías jurídicas vigentes, apoderados con facultades de representantes judiciales y extrajudiciales o facultados al efecto, albaceas, tutores, curadores.

Se colocarán afiches en las oficinas, informando los medios disponibles de atención.

2. Facturación. La facturación se realizará en forma estimada, a partir del 20 de marzo y hasta nuevo aviso.

3. Suspensión y reconexión de servicios. A partir del 20 de marzo del año en curso y hasta nuevo aviso, no se suspenderán servicios de agua por morosidad. Adicionalmente, se habilita la formalización de arreglos de pago para reestablecer los servicios suspendidos, con el objetivo de prevenir el contagio del virus COVID-19, debido al estado de emergencia nacional declarado mediante el Decreto Ejecutivo número 42227- MP-S del 16 de marzo de 2020.

Lo anterior, considerando que en ningún caso se entenderán como la suspensión de la obligación de pago del servicio ni la condonación de las deudas que tengan los usuarios con AyA.

Se reitera que dicha medida se promueve exclusivamente con el fin de que se mantenga el suministro de agua potable para mitigar la emergencia sanitaria por el virus COVID-19, mediante un aplazamiento del pago del servicio por parte de los usuarios. Se mantendrá la reconexión para todo servicio que normaliza su cuenta con AyA