

¿Cuáles son las
preguntas
más frecuentes
sobre la
prestación de
nuestros
servicios?



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Componente Servicio al Usuario



1. ¿ Qué debo hacer en caso que me falte el suministro de agua potable?

- Asegúrese de que no sea un caso aislado preguntado a sus vecinos si es sólo su propiedad la que tiene problemas.
- Asegúrese de no tener facturaciones pendientes de pago y que el servicio haya sido suspendido por morosidad.
- Consulte la sección de interrupciones del servicio en la Aplicación Móvil Servicios AyA o en la página web www.aya.go.cr

2. ¿Por qué razones puede faltar el agua?

- En los casos en que AyA realice mantenimiento en los sistemas.
- Por distribución controlada por condiciones climatológicas.
- Por fugas en la red de distribución.
- Suspensión por falta de pago de los servicios.
- Por causas ajenas a nuestro control, por ejemplo los sistemas que requieren bombeo se ven afectados al haber cortes en el fluido eléctrico.

3. ¿Cómo hago para consultar el monto de la factura por servicios de agua potable y alcantarillado?

- Con el Número de Identificación del Servicio (NIS) en la página web (www.aya.go.cr) y en nuestra Aplicación Móvil Servicios AyA.
- Línea 800-REPORTE (800-7376783) y en nuestra aplicación Móvil Servicios AyA.
- Cualquiera de los Puntos de Atención.
- Solicitando el envío de la factura por correo electrónico, en cualquier Punto de Atención, a través de la Línea 800-REPORTE (800-7376783), mediante la página web: www.aya.go.cr o en nuestra aplicación Servicios AyA.
- En cualquiera de los Agentes Recaudadores autorizados a nivel nacional, aportando el Número de Identificación del Servicio (NIS).

4. ¿Cuánto tiempo después de vencida la factura suspenden el servicio de agua potable?

Al día siguiente de vencida la factura se puede proceder con la corta del servicio.

5. ¿Dónde puedo cancelar la factura si ésta se encuentra vencida?

Toda factura vencida podrá ser cancelada en cualquiera de los medios de pago (Agentes Recaudadores, pago electrónico, vía Internet), con un recargo mensual del dos por ciento (2%) reflejado en la siguiente facturación.

6. ¿Qué hago si no puedo cancelar la totalidad de mi deuda?

En caso de poseer una deuda superior al promedio que cancela mensualmente, podrá solicitar un arreglo de pago a través del correo arreglodepago@aya.go.cr (adjutando cédula de identidad y número de NIS), llamando a la Línea 800-REPORTE (800-7376783) o en cualquiera de nuestros Puntos de Atención.

7. ¿Cuánto tiempo tardan en reconectar el servicio una vez realizado el pago?

De acuerdo con la normativa vigente, una vez efectuado el pago de la facturación AyA cuenta con 24 horas para realizar la reconexión.

8. ¿Puedo cancelar mi factura en una oficina de AyA?

En ninguna de las Oficinas de AyA se recibe el pago por los servicios que brinda la Institución. Para ello, se cuenta con Agentes Recaudadores autorizados en todo el país (Bancos, Supermercados, entre otros).

9. ¿Está el AyA en línea con los Agentes Recaudadores?

El AyA mantiene un enlace con los Agentes Recaudadores a través de un sistema de conectividad. En caso de suspensión por morosidad y las cancelaciones por nuevos servicios, las órdenes se generan después de realizado el pago.

10. ¿A quién debo reportar si el medidor ha quedado con fuga después de la reconexión?

Deberá realizar el reporte a la línea telefónica 800-REPORTE (800-7376783) o en cualquiera de los Puntos de Atención.

11. ¿Qué hago si el importe de mi factura aumenta en forma desproporcionada?

Deberá revisar el estado de las instalaciones de su propiedad para verificar si se debe a alguna fuga interna.

12. ¿Cuáles son los requisitos para un nuevo servicio?

Los requisitos para solicitar un nuevo servicio varían de acuerdo con el tipo de inmueble o proyecto.

Dichos requisitos, de acuerdo a cada caso, y el formulario para solicitar el nuevo servicio se encuentran disponibles en la página www.aya.go.cr o en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional.

Es indispensable para el otorgamiento del servicio que el inmueble cuente con la disponibilidad de servicios positiva, vigente y asociada a los fines, naturaleza y propósitos para lo que fue aprobada.

Toda certificación debe tener menos de treinta días de expedida.

Nota: Una vez aprobado el nuevo servicio la persona interesada tendrá un plazo de tres meses para realizar la cancelación de los derechos de conexión. Cumplido el plazo sin que se haya realizado el pago, se desestimará la aprobación y de requerirse, deberá tramitarse nuevamente.

13. ¿Cuánto es el valor de la instalación de un nuevo servicio?

**Servicio de Acueducto
Conexión no prevista**

Diámetro	Calle de lastre o tierra	Calle de asfalto
12 mm	¢30,554	¢71,867
18 mm	¢34,175	¢75,492
25 mm	¢39,480	¢80,875
38 mm	¢54,971	¢96,335
50 mm	¢61,006	¢102,506

Conexión con prevista

Diámetro	Costo
12 mm - 19 mm	¢15,582
38 mm	¢96,335

**Servicio de Alcantarillado
Conexión no prevista**

Diámetro	Costo
100 mm	¢99,982
150 mm	¢117,975

Conexión con prevista

Diámetro	Costo
100 mm 150mm	¢7,685

14. ¿Qué debo hacer si no necesito más el servicio de agua potable en mi propiedad?

Llenar el formulario de suspensión o eliminación del servicio, disponible en www.aya.go.cr y en nuestros puntos de atención.

Presentar documento de identidad del titular del inmueble o su representante legal.

En caso de que no sea el propietario el que gestiona la solicitud, debe presentar poder especial o autorización debidamente autenticada que lo acredite para realizar la gestión.

Cancelar la totalidad de la deuda, si existe.

Pagar la tarifa de desconexión, cuyo costo es de ₡2.636.00.

De acuerdo con la verificación y subsanación de condiciones necesarias para la aprobación de servicios.

AyA verificará a través de las plataformas virtuales oficiales y disponibles, las siguientes condiciones:

- I. Certificaciones registrales de inmuebles.
- II. Certificaciones registrales o administrativas de personerías jurídicas vigentes, apoderados con facultades de representantes judiciales y extrajudiciales o facultados al efecto, albaceas, tutores, curadores.

Es importante indicar que la desconexión del servicio está sujeta a previa verificación por parte de AyA que el mismo no esta siendo utilizado.

15. ¿ Qué hago si me roban el hidrómetro?

Debe efectuar el reporte de inmediato en cualquiera de nuestros Puntos de Atención o la línea telefónica 800-REPORTE (800-7376783), aportando el número de NIS.

16. ¿ Cuáles son los requisitos para cambio de nombre?

Los requisitos para el cambio de nombre son los siguientes:

- Completar el formulario cambio de nombre, disponible en www.aya.go.cr o en nuestros puntos de atención.
- Presentar la cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente de la persona propietaria, poseedor o representante legal, según corresponda.

Componente Hidrantes



1. ¿Qué es un Hidrante y para qué sirve?

Es un dispositivo de emergencia y atención de incendios o toma de agua, diseñada para proporcionar caudal considerable en caso de incendio; situado en puntos estratégicos en la vía pública o privada, equipado de acuerdo a las disposiciones técnicas emitidas por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica y que se encuentra debidamente conectado y en funcionamiento con el sistema de la red de agua potable, en la vía pública o privada.

2. ¿Quién los instala?

ARTÍCULO 2 - Ley de Hidrantes.

El desarrollo de la red de hidrantes, su instalación, operación y mantenimiento, será responsabilidad de los operadores de los sistemas de distribución del servicio de agua potable, públicos o privados, según el área concesionada.



3. ¿Qué tipos de Hidrantes existen?

- Hidrante de Barril Seco.

Es conocido como el Hidrante de anticongelamiento, está compuesto por dos secciones el barril superior y el barril inferior. El barril inferior posee drenajes para evacuar el agua evitando así que éste se congele en invierno en los países donde cae nieve.



- Hidrante de Barril Húmedo

A diferencia del Hidrante de Barril Seco, generalmente tienen una única sección superior por lo que no cuentan con drenajes, su uso se enfoca principalmente a los países donde no cae nieve.

- Hidrante tipo Cabezote

También denominado hidrante tipo poste, son de menor tamaño que los dos anteriores, su uso es muy común en los sistemas de agua potable.



4. ¿Quién usa los Hidrantes?

Artículo 21 - Reglamento a la Ley de Hidrantes.

Uso de hidrantes públicos. Los hidrantes públicos son de uso exclusivo del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica. El ente administrador y operador público o privado del sistema de acueducto y alcantarillado, según el área de su competencia.

En caso de ver un extraño reportar a la línea telefónica 800-REPORTE (7376783) o a la Fuerza Pública.



5. ¿Dónde y cómo se instala un Hidrante?

1. Bomberos define el punto de ubicación.
2. Se establece la disponibilidad de tubería adecuada en el sitio recomendado.
3. Se incluye por parte de Bomberos en la listas de instalación de nuevos hidrantes.
4. AyA Procede según capacidad operativa y financiera de instalación.

6. ¿Cuál es el costo de instalar un Hidrante?

La instalación de un hidrante tiene un costo aproximado de $\text{¢}3.200.000,00$.

7. ¿Cómo surge el Programa Institucional de Hidrantes?

Con la promulgación de la Ley No. 8641 y su Reglamento que declara el servicio de Hidrantes como Servicio y Reforma de Leyes Conexas.



8. ¿Quién debe cuidar los Hidrantes?

Dado que el Hidrante es un bien público y un activo del Estado, toda la ciudadanía se encuentra en la obligación de velar por el cuidado de los Hidrantes y de su correcto uso.



9. ¿Quién paga por los Hidrantes?

De acuerdo a la Resolución RIA-006-2013 de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), todos los usuarios del servicio de Agua Potable que brinda el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA).

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

OPERADOR	ABONADOS MEDIDOS (ϕ / m ³)	ABONADOS FIJOS
AyA	26	320
ASADAS	15**	320**

* Acueductos comunales dados en administración.

** Tarifas máximas

10. ¿Cuánto dura un Hidrante?

Los fabricantes dan una garantía de 10 años, sin embargo su vida útil depende de un mantenimiento preventivo adecuado, además de un correcto uso de los mismos.

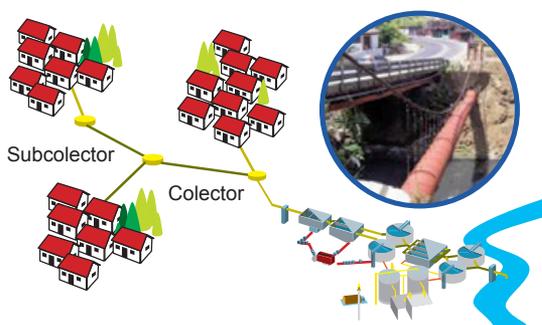


Componente Alcantarillado Sanitario



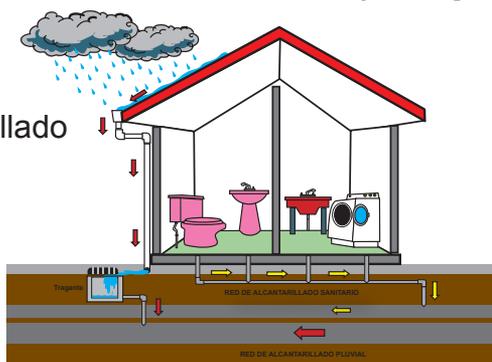
1. ¿Qué es el sistema de alcantarillado sanitario?

Sistema compuesto por tuberías que recolectan, reúnen y trasladan las aguas residuales hacia una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales para que sean vertidas a un cuerpo de agua, reutilizadas o infiltradas.



2. ¿Cuántos tipos de alcantarillado existen?

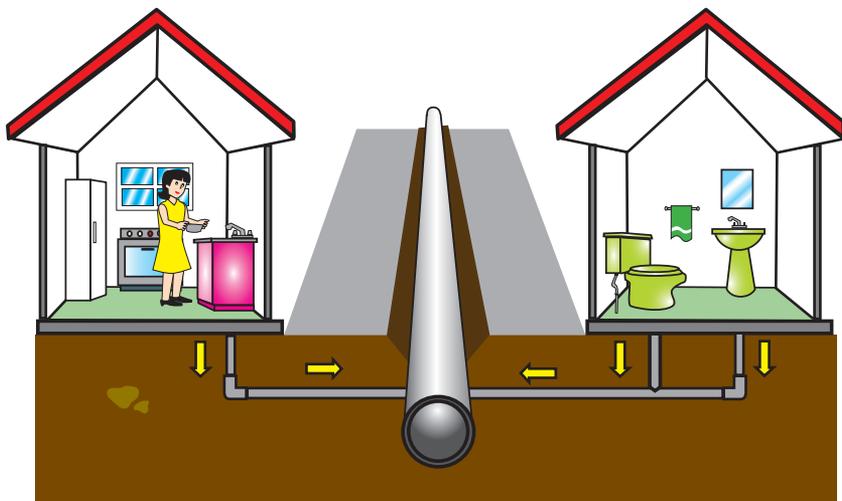
En Costa Rica existen dos tipos de alcantarillado, el sanitario, cuya función es recoger las aguas residuales ordinarias producidas en las casas de habitación y las aguas especiales tratadas de las industrias y comercio en general, y el otro, es el alcantarillado pluvial, cuya función es recolectar las aguas de lluvia.



3. ¿Qué es la red colectora del alcantarillado sanitario?

Es una red de tuberías que se ubica en las calles de una comunidad; permite recolectar y conducir el agua residual generada en las viviendas (aguas de cocina, de los servicios sanitarios, de lavado, etc.), hasta una planta de tratamiento de aguas residuales.

Esta red, no está diseñada para el transporte de sólidos gruesos, tales como papeles, cajas, cáscaras de frutas, restos de comidas, preservativos, toallas sanitarias, pañales y otros residuos sólidos.



4. ¿Cuáles sistemas administra el AyA?

En colaboración con los vecinos, el AyA opera y brinda mantenimiento a todo el sistema de recolección de aguas residuales, en aquellos lugares donde a su vez la institución administre el sistema de agua potable. Además vela por que las plantas de tratamiento de aguas residuales a su cargo funcionen adecuadamente y no provoquen problemas a los usuarios y al ambiente.

En los casos donde NO existe el servicio de alcantarillado sanitario las personas deben disponer adecuadamente las aguas residuales. Habitualmente en Costa Rica se hace por medio de Tanque Séptico y Drenaje, la operación y mantenimiento de éstos son responsabilidad de cada persona.

5. ¿Qué es una planta de tratamiento de aguas residuales ordinarias?

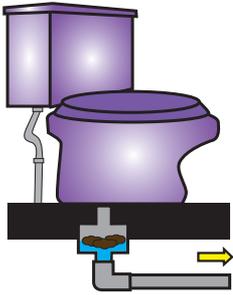
Es un sistema vivo, que permite degradar la materia orgánica por medio de un conjunto de procesos físicos, químicos y biológicos, cuya finalidad es mejorar la calidad del agua residual generada por las actividades del ser humano.

6. ¿Cuáles componentes, o residuos, afectan el funcionamiento adecuada del alcantarillado sanitario y las plantas de tratamiento de aguas residuales?

Papeles, empaques plásticos, botellas, telas, toallas sanitarias, preservativos. Además pueden ser perjudiciales los excesos de cloro, pinturas, diluyentes (como aguarrás y thinner), aceites de automóvil, aceites de cocina y exceso de desatoradores para tuberías.



7. ¿Cuáles componentes se degradan en una planta de aguas residuales?



Todo material orgánico, principalmente el acarreado de los servicios sanitarios, así como las aguas resultantes del lavado de platos sin sólidos, de las actividades de preparación de alimentos, duchas, lavatorios, pilas, etc.

RED DE ALCANTARILLADO

8. ¿Cuáles son los efectos posibles, en una planta de tratamiento de aguas residuales, de los componentes que no se degradan?

Todos los componentes sólidos grandes generan un problema de obstrucción de estructuras, tuberías, y hasta pueden llegar a afectar los equipos electromecánicos que permiten el funcionamiento de la planta.

Adicionalmente, los excesos de componentes químicos como el cloro, detergentes, pinturas, tintes, diluyentes, aceites y otros similares, pueden eliminar los microorganismos que realizan el trabajo fundamental en el tratamiento. Esto provocaría que el sistema no funcione apropiadamente lo cual afecta el ambiente y la salud pública.



9. ¿ Cuáles aguas deben ser dispuestas en el alcantarillado sanitario?

Las aguas de las pilas, lavadora, cocina, fregadero, ducha y sanitario deben ser destinadas al alcantarillado sanitario (o tanque séptico en los casos donde no hay alcantarillado).

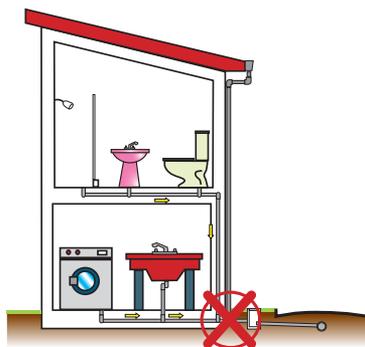
Comúnmente se piensa que las aguas que contienen jabón, detergente, o cloro, “limpian”, esos componentes deben ser tratados adecuadamente, de no ser tratados provocan contaminación en los ríos y quebradas; normalmente son los que ocasionan malos olores en la vía pública.

10. ¿ Cuáles son los aportes que las personas usuarias deben hacer a los sistemas de recolección y tratamiento que administra AyA?

La población debe velar porque no se arrojen desperdicios, restos de comida, grasas, aceites de cocina, empaques, pinturas, diluyentes u otros residuos sólidos al fregadero, pila o servicio sanitario; no se deben lanzar en el servicio sanitario toallas de papel, preservativos, pañales, envolturas, algodones o trapos. También deben denunciar el daño o el robo de las tapas de alcantarillado (ubicadas en el centro de la calle), porque podría poner en peligro la seguridad de los peatones o de conductores y afectar el funcionamiento del sistema sanitario y de la planta de tratamiento de aguas residuales.

Es recomendable verter agua tibia dos veces al mes, por las cañerías (tuberías) de los lavaplatos, lavamanos y lavandería, para disolver depósitos de grasas y limpiar todas las conexiones. No se deben conectar aguas de lluvia (techos y canoas) a los ceniceros o cajas de registro

del sistema de alcantarillado sanitario, ya que esto afecta su funcionamiento y además es ilegal, para ello existe el alcantarillado pluvial.



11. ¿Qué beneficios obtengo al poner en práctica los consejos de uso del alcantarillado sanitario?

Reducción de obstrucciones en las instalaciones de la vivienda y el alcantarillado sanitario.

Además, se garantiza la estabilidad en las características de las aguas que son dispuestas desde las viviendas y que ingresan a las plantas de tratamiento de aguas residuales, las cuales, a su vez, pueden brindar un mejor tratamiento y realizar un vertido que no afecte negativamente al ambiente.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

El agua es vida ¡ Cuidémosla !

Diseño:
Dirección de Comunicación Institucional de AyA