



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
San José, Costa Rica

Apartado 1097-1200. 2242-5012(5012) – presidencia@aya.go.cr

9 de diciembre del 2020
PRE-2020-01805

Señora
Catalina Crespo Sancho
Defensora de los Habitantes
Defensoría de los Habitantes

Estimada señora:

Reciba un cordial saludo. De conformidad con lo solicitado en el oficio DP-232-2020, sobre el detalle de la cantidad de arreglos de pago suscritos por el AyA con sus clientes y donde se determinen los criterios utilizados para la promoción de dicha medida, indicando si se adoptaron medidas para solicitar información sobre condiciones sociales de las familias que los han suscrito (número de miembros, ingresos, condiciones de discapacidad, etc.), se le informa lo siguiente:

- 1) Ante la emergencia nacional que afronta el país por la epidemia del Covid-19 y con la finalidad de afrontar la difícil situación que viven los costarricenses, es que la Gerencia General de AyA emite directriz N° GG-2020-04030 de fecha 30 de setiembre de 2020, donde se dictan los pasos a seguir sobre la suspensión de los servicios morosos y la aplicación de arreglos de pagos especiales para servicios en tarifa domiciliar, dentro de la coyuntura de la pandemia Covid-19.

Dado lo anterior se transcribe a continuación, lo indicado en la directriz N° GG-2020-04030, con relación a los arreglos de pago, la cual entró a regir a partir del 01 de octubre del 2020:

“Que con fundamento en las facultades que confieren los artículos 11 de la Constitución Política; artículos 4, 5 inciso 1), 7 inciso 2) 8, 10, 11, 12 inciso 1), 14 inciso 1), 17, 100 inciso 1), 101, 102 y 107 de la Ley General de la Administración Pública; artículos 1 y 2 de la Ley Constitutiva del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados y el Reglamento para la Prestación de los Servicios de AyA vigente.

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que el Reglamento para la Prestación de Servicios de AyA vigente, establece lo siguiente:

“Artículo 5.- Definiciones:

Grupos en condición de vulnerabilidad: Agrupaciones o comunidades de personas cuya **situación económica, condición de enfermedad (el resaltado no corresponde al texto original)** tanto física como mental, edad, discapacidad, etnia, condición de indigencia, entre otros; no disponen de los medios económicos suficientes para afrontar el pago total de la deuda. Dichas condiciones deberán de constatarse mediante la presentación, por parte del interesado o interesada, de documentación como la siguiente: constancias, entrevistas, referencias sociales y epicrisis y/o dictamen médico, entre otros; emitidas por parte de las entidades estatales competentes.”

Además, establece lo siguiente:

“Artículo 100.- Del arreglo de pago en condiciones especiales. Se concederán arreglos de pago especiales, en términos diferentes a los establecidos anteriormente, flexibilizándose la prima y el número de cuotas. Estos arreglos deberán ser suscritos y aprobados por los directores de región o los jefes comerciales y las jefaturas debidamente autorizadas por el director de región, quienes en última instancia decidirían sobre la conveniencia de estos. Las condiciones de la formalización del arreglo de pago son las siguientes:

a) La prima será de al menos el importe equivalente al consumo promedio normal.

b) El monto de la cuota será de al menos un 25% del promedio facturado en los últimos doce meses y el plazo máximo no podrá ser superior a 48 meses.

Adicionalmente, para los usuarios en tarifa domiciliar que se encuentren ubicados dentro de las comunidades prioritarias de atención, según lo establecido por el IMAS, se podrán considerar arreglos en condiciones diferentes a las establecidas en el presente artículo.

Asimismo, se podrán considerar arreglos de pago en condiciones diferentes a las establecidas anteriormente, para aquellos usuarios (as) pertenecientes a grupos en condición de vulnerabilidad.” (el resaltado no corresponde al texto original)

SEGUNDO: Que el **Procedimiento COM-73-02-I5**, en materia de Arreglos de Pago Especial, establece lo siguiente:

<p>Arreglo de Pago para Comunidades de Atención Prioritaria y grupos en condición de vulnerabilidad, personas o grupos familiares en estado de pobreza y pobreza extrema, así calificadas por las Instituciones Públicas competentes</p>	<p>Aplica para los usuarios en tarifa domiciliar que se encuentren ubicados dentro de las Comunidades de Atención Prioritarias y grupos en condición de vulnerabilidad, personas o grupos familiares en estado de pobreza y pobreza extrema, así calificadas por las Instituciones Públicas competentes</p>	<p>Será definida en condiciones que beneficien a ambas partes.</p>	<p>La cuota será la convenida con el interesado, según el criterio del profesional en Trabajo Social (en caso de que la región cuente con este recurso humano) o por los directores de región, jefes comerciales y las jefaturas debidamente autorizadas por el director de región.</p> <p>El plazo no debe exceder los 240 meses, para deudas que superen el millón de colones, el rango del plazo dependerá del monto adeudado.</p>
--	---	--	---

TERCERO: Que la pandemia provocada por el COVID-19, ha ocasionado que muchos usuarios entren en una **Condición de Vulnerabilidad**, en razón de que su **situación económica se ha visto lesionada**, a causa de las siguientes razones:

- Pérdida de su Empleo (Formal).
- Reducción de su Jornada Laboral (Formal).
- Pérdida o reducción de ingresos por Actividad Económica Informal y/o sobre el ingreso familiar y/o sobre el ingreso familiar.

Es por lo anterior, que se emite la siguiente directriz:

DIRECTRIZ

DIRIGIDA A LAS SUBGERENCIAS DE GESTIÓN DE SISTEMAS GAM Y GESTIÓN DE SISTEMAS PERIFÉRICOS. "DIRECTRIZ SOBRE LA SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS MOROSOS Y LA APLICACIÓN DE ARREGLOS DE PAGO ESPECIALES PARA SERVICIOS EN TARIFA DOCIMILIAR, DENTRO DE LA COYUNTURA DE LA PANDEMIA COVID-19."

I. Sobre aplicación de la suspensión de servicio y acceso a arreglos de pago en condición especial según categoría de usuarios.

1.1: Grupo N°1. Usuarios con facturación normal, sin ningún tipo de afectación y sin reclamos pendientes, no contemplados en los grupos siguientes (Todas las tarifas).

En caso de morosidad en los pagos, los usuarios de este grupo podrán solicitar y eventualmente formalizar un arreglo de pago, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Prestación de Servicios vigente. Caso contrario se iniciará el proceso cobratorio y eventualmente la suspensión de servicio.

1.2: Grupo N°2. Usuarios vulnerables cuyo grupo familiar permanece en cuarentena por Orden Sanitaria de Aislamiento de las autoridades sanitarias, ante el contagio de COVID-19, de algún miembro de la familia.

En caso de morosidad, los usuarios de este grupo podrán solicitar un arreglo de pago en condiciones especiales, por temas de vulnerabilidad, según lo dispuesto en esta directriz, para hacerlo deberán comunicarse a la línea 800-REPORTE (800-7376783), indicando su nombre completo, número de cédula, número de NIS, nombre del afectado por la Orden Sanitaria de Aislamiento y plazo de esta. Este reporte detendrá, si existiese, el proceso de suspensión del servicio sobre la última factura emitida que se encuentre vencida.

Para la aplicación de este procedimiento el operador de línea 800 o analista de atención al cliente, deberá generar un reclamo (Orden Sanitaria COVID-19) sobre la última facturación emitida e incluirá una observación en la agenda del OPEN, en la cual se consigne nombre completo y número de cédula del solicitante, nombre de la persona a quién se le ha girado la orden sanitaria y fecha de vencimiento.

1.3: Grupo N°3. Usuarios catalogados dentro de “Grupos en condición de vulnerabilidad”, según definición de vulnerabilidad establecida en el artículo 5 “Definiciones”, del Reglamento para la Prestación de los Servicios del AyA (Tarifa domiciliar).

Con el propósito de acceder a los arreglos de pago en condición especial, esta categoría de usuarios deberá adjuntar a la solicitud cualquiera de los siguientes documentos:

- Carta de Despido, Suspensión de Contrato o Reducción de Jornada: En el caso de empleos formales.
- Declaración Jurada: En caso de afectación en Actividad Económica Informal (Se adjunta formato respectivo, se puede enviar por correo con firma digital o firma física con copia de la cédula).

- Inscrito en el programa Proteger, según verificación en la base de datos proporcionada por el MTSS, o mediante certificación aportada por el usuario emitida por el Ente competente.

Desde la presentación de la solicitud hasta la resolución del arreglo de pago especial; queda suspendido el proceso de corta del servicio de agua.

Estos usuarios tendrán prioridad en el análisis de la solicitud de arreglo de pago en condiciones especiales. Desde la recepción de la solicitud hasta la formalización del arreglo de pago especial, el proceso de desconexión del servicio, si ya está en marcha, se suspenderá.

En caso de que la formalización del arreglo no sea procedente, se deberá avisar al usuario y se reanudará el proceso de desconexión del servicio.

Si el arreglo de pago no se materializa se cerrará el caso y se reiniciará el proceso cobratorio.

Para los usuarios de los **Grupos N°2 y N°3** la institución ha designado la línea 800-REPORTE (800-7376783), con formato de atención 24 horas al día - 365 días al año -, como canal de comunicación primario para facilitar sus gestiones e iniciar los procesos de solicitud de arreglo de pago.

Una vez iniciados los procesos de arreglo de pago la institución ha designado como canal prioritario de comunicación para los procesos de seguimiento, revisión y formalización el correo electrónico arreglodepago@aya.go.cr.

Los agentes de servicio de línea 800-REPORTE (800-7376783), deberán registrar la solicitud en la herramienta CRM consignando al menos; el número del servicio (NIS), nombre y número de documento de identificación del interesado y correo electrónico; además deberán generar el reclamo para evitar la suspensión del servicio. Los casos generados por este medio deberán escalar a un Nivel 2 para su seguimiento y resolución.

II. Sobre las condiciones de aplicación de los arreglos de pago especiales.

2.1: En cuanto a los arreglos de pago en condición especial, según lo dispuesto en el artículo 100 del Reglamento para la Prestación de los Servicios de AyA vigente, párrafos último y penúltimo y de manera exclusiva para tarifas domiciliarias, podrán formalizarse con una cuota inicial (prima), adecuada a la condición de vulnerabilidad de cada usuario, aun y cuando, éstas sean inferiores al importe equivalente al consumo promedio normal y a conveniencia de ambas partes, siempre que se cuente con la aprobación de la Jefatura debidamente autorizada para tal efecto y dentro de los rangos establecidos en cuanto al plazo, para lo cual se debe considerar el siguiente cuadro:

Mediante esta directriz, los funcionarios en plataforma podrán aplicar condiciones diferentes de pago, a las estipuladas en esta tabla, previa autorización del responsable de la Dirección Servicio al Cliente.

2) Según lo solicitado, se adjunta detalle de los arreglos de pago arreglos de pago suscritos por el AyA con sus clientes al 07 de diciembre de 2020.

Región	Total de Arreglos de Pagos tramitados al 08-Diciembre-2020
GAM	12,633
Central	1,799
Brunca	1,985
Atlántica	2,611
Chorotega	3,757
Pacifico Central	2,562
Total	25,347

No omito manifestarle que para facilidad de los usuarios se habilitaron medios no presenciales para la formalización de arreglos de pago, como el servicio de atención 800-REPORTE y dirección electrónica arreglodepago@aya.go.cr, con cobertura de atención las 24 horas, donde se pueden gestionar los acuerdo de pago sin necesidad de trasladarse a nuestras oficinas.

Atentamente,

Yamileth Astorga Espeleta
Presidencia Ejecutiva

C.
Wilberth Quesada Céspedes
Manuel Salas Pereira
Natalie Montiel Ulloa
Alejandro Calderón Acuña
Marcelo Prieto Jiménez
Archivo/michj

Presidencia Ejecutiva
Gerencia General
Subgerencia Gestión Sistemas Periféricos
Subgerencia Gestión de Sistemas GAM
Ministerio de la Presidencia