



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200. Teléfono 2242-5508 – wcubero@aya.go.cr

18 de febrero del 2021
Nº GSP-RCH-CL-2021-00179

Señor
Hans W. Hamers
NIS 411-9730

ASUNTO: RESPUESTA FORMA A LA GESTIÓN - REP.CS Nº 0688 2021

Estimado Señor:

En atención a la gestión **REP.CS Nº 0688 2021** recibida ante la Contraloría de Servicios del AyA en fecha 17 de febrero del 2021, muy respetuosamente me permito realizar análisis ante su reclamo por posible falta de emisión de la factura y reubicación del servicio **NIS 411-9730**.

INTRODUCCIÓN

Que en fecha 17 de febrero del 2021, mediante reclamo presentado ante la Contraloría de servicios del AyA, el señor *Hans W. Hamers* manifiesta lo siguiente:

“(...) Ya he reportado varias veces que no me mandan las facturas mensuales por vía electrónica, como lo he solicitado hace tiempos. Me ha pasado que cuando voy a cancelar al principio del mes siguiente no existe la factura del mes anterior en el sistema. Confeccionan la factura hasta al 21 del mes en curso y me la envían el 27, no dejándome un lapso para cancelar de ley! ¿Cómo valora este comportamiento? Y me declaran que actúan pegado a la ley!!! ¡¡¡¡¡U otra barbaridad: el “mandamás” de Liberia llega hasta frente a mi casa para conversar conmigo, pero se niega entrar a la casa y quiso obligarme en mis citadas condiciones de quedarme bajo los solazos de Liberia al intemperie!!!!!! ¡¡U otra BARBARIDAD: EL PERSONAL del AyA de Liberia se niega trasladar la ACOMETIDA a un lugar más razonable y más cerca de la casa, ahora se encuentra desde hace 40-50 años a unos 200 metros al NE de la casa hasta donde los entonces dueños trajeron por su cuenta el tubo desde el final del entonces TUBO-MADRE! (...)”

CONSIDERACIONES

PRIMERO: Que según lo manifestado por el usuario las facturaciones electrónicas no se encuentran siendo emitidas a su correo electrónico; no obstante, se ha procedido a verificar en los registros de matrícula de correo electrónico para el envío de factura electrónica que constan en nuestro sistema institucional OPEN SCI, y se ha determinado que actualmente se encuentra inscrito y con la validación respectiva el correo electrónico del Sr. Hans hwhliberia@hotmail.com, se adjunta evidencia extraída de nuestros sistemas, que muestra el registro antes mencionado:

 Actualización de Información

Matricular/Desmatricular E-Mail por Nis			
Propietario?	Envío?	Correo Electrónico	Validado?
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	hwhliberia@hotmail.com	<input checked="" type="checkbox"/>

Expuesto lo anterior, se determina que al encontrarse validada la dirección electrónica y siendo que según consta en nuestros registros de correos electrónicos es la misma que utiliza el Sr. Hans, no debería de existir inconveniente alguno en la emisión de la factura, por lo que se le recomienda al usuario verificar si en todo caso las facturaciones podrían eventualmente estar siendo direccionadas a su bandeja de mensajes no deseados.

SEGUNDO: Que conforme a lo indicado por el Sr. Hamers, las facturas del servicio **NIS 411-9730** no se están visualizando en la fecha oportuna para la realización del pago, y que por ende no se está emitiendo el plazo prudente para la cancelación de los pagos previo a su fecha de vencimiento, por lo que se ha procedido a revisar al menos *los últimos 6 meses puestos al cobro* con el propósito de determinar lo manifestado por el usuario, resultando dicha verificación de la siguiente forma:

NIR	IMPORTE	FACTURADO	PUESTO AL COBRO NORMAL	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE PAGO
02092020	¢5,066.00	02/09/2020	03/09/2020	17/09/2020	18/09/2020
02102020	¢4,628.00	02/10/2020	03/10/2020	16/10/2020	13/10/2020
03112020	¢5,504.00	03/11/2020	04/11/2020	18/11/2020	10/11/2020
01122020	¢4,628.00	02/12/2020	03/12/2020	17/12/2020	14/12/2020
06012021	¢5,004.00	11/01/2021	13/01/2021	27/01/2021	19/01/2021
01022021	¢5,933.00	01/02/2021	02/02/2021	16/02/2021	09/02/2021

Como se puede visualizar en el cuadro antes emitido, en el único periodo que ha existido un retraso en la facturación debido al proceso de verificación mensual de calidad de la facturación, ha sido en el periodo **NIR 06/01/2021** pues este fue puesto al cobro en fecha en fecha **13/01/2021**, es decir, unos 10 días naturales posteriores a lo que habitualmente se realiza la puesta al cobro; no obstante, como también consta en dicha información proporcionada, al usuario si se le brindaron los 14 días naturales de plazo previo al vencimiento de la factura estipulado en la normativa,

puesto que al ser el periodo **NIR 06/01/2021** puesto al cobro en fecha 13/01/2021, la fecha de vencimiento correspondía al **27/01/2021**.

TERCERO: En relación al traslado de la acometida del servicio **NIS 411-9730**, se aclara que la Unidad Cantonal de Liberia se encuentra a la espera de la presentación formal de la solicitud por parte del interesado, conforme a la normativa y/o procedimientos vigente, con el propósito de proceder con los **análisis técnicos y estudios básicos** correspondientes para determinar la procedencia y detalles de las acciones necesarias la atención de la solicitud.

CUARTO: Se ha verificado que efectivamente, en fecha 18 de febrero del 2020 se realizó la notificación del Aviso de Corta correspondiente al **NIS 411-9730**; no obstante, se ha verificado que en fecha **09/02/2021** el usuario realizó la cancelación de la factura que pudiera eventualmente ser sujeta de corta, por lo que como se indica en el pie de la notificación, en caso de haber cancelado la deuda, se debe hacer caso omiso de la notificación; no obstante, en caso de requerir un arreglo de pago (*por el saldo restante*) que se acondicione a sus posibilidades, conforme a la normativa vigente, le informamos que esta Unidad Cantonal de Liberia se encuentra en la mayor disposición de formalizar el mismo.

CONCLUSIONES

PRIMERO: Expuesto lo anterior, no se han detectado inconsistencias que afecten las emisiones de la facturación vía correo electrónico al usuario, así como tampoco existe afectación al servicio relacionada con las fechas de puesta al cobro de las facturas – fechas de vencimiento de las mismas.

SEGUNDO: Adicionalmente, se emite histórico de consumos, en el cual se puede visualizar las fechas de puestas al cobro de las facturas, así como los importes y consumos respectivos con los cuales fueron facturados.

Contra esta resolución caben los recursos ordinarios de ley según lo dispuesto por los artículos 245, 342, 343, 346, 347, 349 y 350 de la Ley General de la Administración Pública, y artículo 38 de la Ley de Notificaciones Judiciales, para lo cual se le emplaza por tres días hábiles, a partir del siguiente día de esta notificación, ante esta misma Unidad Cantonal.

Atentamente,

Wander Cubero Hurtado
Unidad Cantonal RCH-Liberia