

Buscamos lograr que más del 90% de los trámites por este concepto se realicen dentro de los estándares descritos en el presente documento.

Compromiso ambiental



La ESPH presta sus servicios en armonía con el ambiente, por medio del control de sus operaciones y la minimización del impacto negativo.

Avería de acueducto



Se define como avería de acueducto el fallo o desperfecto que impide la normal prestación del servicio.

Preguntas frecuentes



¿En qué horario se da la atención de averías?

La ESPH atiende averías las 24 horas del día, el reporte de averías puede realizarse a la central telefónica: 2562-3774 o mediante la página www.esph-sa.com.

¿Cuántas veces debo reportar una avería?

La ESPH cuenta con un sistema de registro de reporte de averías automatizado, mediante el cual se asigna un número de trámite a cada denuncia. Un abonado únicamente debe realizar un reporte

con el fin de que se atienda la avería.

¿Qué hacer si se incumple alguno de los atributos?

La ESPH cuenta con una Contraloría de Servicios a disposición de los usuarios, en la cual se atenderán quejas, consultas, solicitudes y sugerencias en referencia a la prestación de servicios por parte de la institución.

Si como usuario considera que se ha incumplido con las disposiciones anteriores, no recibió un trato adecuado o bien requiere de una respuesta más detallada a alguna consulta planteada puede contactar a la Contraloría de Servicios por medio telefónico, personal o electrónico.



2562-3773 / 2562-3776 / 2562-3799 / Fax: 22383149

contraloria.servicios@esph-sa.com

www.esph-sa.com

Carta de Compromiso Atención de Averías del Acueducto



Requisitos



Si desea solicitar la atención de una avería en el servicio de acueducto debe facilitar la siguiente información:

1. Nombre.
2. Dirección exacta del lugar de la avería.
3. Número de medidor o contrato
4. Número telefónico.

El reporte lo puede hacer vía telefónica (2562-3774), mediante la página web www.esph-sa.com o personalmente en la Plataforma de Servicios de la ESPH.

Atributos del servicio



Una vez realizado el trámite de solicitud correspondiente ante la ESPH, le garantizamos que el servicio contará con los siguientes atributos:

1. **CONFIABILIDAD:** Se realizará una atención del reporte de avería, en la cual el personal de campo determinará y dará solución al problema que genera la falla en el funcionamiento.
2. **SEGURIDAD:** La reparación de la avería cumplirá con los requerimientos técnicos necesarios para la prestación del servicio, de manera que no ponga en riesgo la seguridad del usuario.

3. **CONFIDENCIALIDAD:** La información brindada por el usuario es de uso exclusivo de la ESPH y no será facilitada a terceros sin previa autorización del cliente.

4. **COMPETENCIA:** Los funcionarios que atienden la avería poseen las capacidades técnicas necesarias para realizar la reparación y determinación de las causas que generan el daño.

5. **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Posterior al reporte de la avería, la ESPH realizará la inspección en el campo. La resolución del problema se dará en cinco días naturales, exceptuando sectores sin agua o casas sin agua, donde la atención de la avería es inmediata. Y en el caso de bacheos, la atención máxima será de veinte días naturales.

6. **ACCESIBILIDAD:** El reporte de avería puede presentarse en la Plataforma de Servicios en horario de lunes a jueves de 7:00 a.m. 4:30 p.m. y viernes de 7:00 a.m. 3:45 p.m. La atención en las oficinas regionales se presta con el siguiente horario: oficina regional de San Isidro: de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 md. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m., oficina regional de San Rafael: martes y jueves de 7:00 a.m. a 12:00 md. y de 12:45 p.m. a 4:45 p.m, Central: 2562-ESPH, en horario de lunes a domingo de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

7. **AMABILIDAD Y CORTESÍA:** El personal administrativo y de campo de la ESPH le atenderá acorde a las normas de cortesía y respeto comúnmente aceptadas.

8. **COMUNICACIÓN:** Consultas posteriores al reporte de la avería pueden realizarse por medio del centro de llamadas (teléfono: 2562-3774) con el número de trámite correspondiente.

9. **TRANSPARENCIA:** El personal de la ESPH se encuentra debidamente identificado y/o uniformado. Los funcionarios solo están autorizados a brindar información oficial sobre los trámites solicitados y no tienen permitido el cobro de ningún monto por este trámite.

Compromiso de mejora



La ESPH busca constantemente la satisfacción de sus clientes y usuarios, por lo que la implementación de mejoras en la prestación de sus servicios es parte del quehacer institucional. Mediante el monitoreo periódico por medio de diferentes herramientas, somos capaces de detectar el cumplimiento de nuestros estándares y determinar nuevas necesidades de nuestros clientes. Sus comentarios y sugerencias son de suma importancia.