

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.

## Servicio nuevo alcantarillado sanitario



Se define un servicio nuevo de alcantarillado sanitario como la conexión a la red de la ESPH.

## Preguntas frecuentes



¿A quién pertenece la caja de sifón ubicada en la acera?

Esta caja pertenece al abonado en consecuencia debe darle mantenimiento preventivo y correctivo.

¿Qué debo hacer si hay una avería en el servicio de alcantarillado sanitario?

En caso de presentarse alguna avería de la caja de sifón hacia la red de recolección en la calle debe reportar la avería al Centro de Llamadas 2562-ESPH (2562-3774) y anotar el número

de reporte suministrado por quien le atiende. Si se trata de una obstrucción en la caja de sifón o en la red interna del inmueble debe repararla el abonado.

¿Qué debo 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](mailto:contraloria.servicios@esph-sa.com)

🌐 [www.esph-sa.com](http://www.esph-sa.com)

# Carta de Compromiso Solicitud de Servicio nuevo de Alcantarillado Sanitario



## Requisitos



Si desea solicitar un servicio nuevo de alcantarillado sanitario, debe presentar en la Plataforma de Servicios los siguientes requisitos:

1. Copia del Plano Catastro
2. Presentar cédula de identidad, residencia o pasaporte (personas físicas) / Personería Jurídica y copia de la cédula del representante legal (personas jurídicas). En caso de ser un tercero quien realice la solicitud, debe presentarse una autorización legal por parte del propietario del inmueble para realizar el trámite y copia de las cédulas de ambas partes.
3. Cancelar el importe correspondiente a la instalación del nuevo servicio, el cual se ha diferenciado según las condiciones existentes en el lugar de conexión (tierra, lastre o concreto), o si un servicio es previsto o no.

## Características



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

1. **CONFIABILIDAD:** El servicio quedará instalado sin errores, fugas y de manera definitiva.
2. **SEGURIDAD:** La conexión del servicio a la red de recolección de la ESPH cumplirá con los requerimientos técnicos necesarios para la prestación del

servicio hasta el punto de recolección 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 solicitud en el campo, sean estos subcontratados o no, poseen las capacidades técnicas necesarias para realizar la instalación del nuevo servicio.

5. **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Posterior a la solicitud del nuevo servicio, la ESPH realizará la instalación en el campo en un plazo máximo de ocho días naturales, posterior a la solicitud.

6. **ACCESIBILIDAD:** La solicitud de los servicios nuevos de alcantarillado puede presentarse en oficinas centrales de Plataforma de Servicios de la ESPH 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 a.m. 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 am a 12:00 md y de 12:45 p.m. a 4:45 p.m. A cada reporte se le asignará un número de trámite, este facilitará cualquier consulta que usted realice respecto al mismo.

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:** Los requisitos para la solicitud de servicios nuevos están a disposición de los clientes y usuarios en la Plataforma de Servicios, sitio [www.esph-sa.com](http://www.esph-sa.com), centro de llamadas 2562-ESPH (2562-3774). Consultas posteriores a la solicitud pueden realizarse por medio del centro de llamadas 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 montos diferentes a los descritos en este documento para el servicio en cuestión.

## 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.