

Manual para el cliente

para garantizar la
calidad y seguridad de
los servicios





A la **ESPH** le preocupa asegurar la calidad de los servicios que le ofrece así como garantizar su seguridad en el disfrute de estos.

Desde hace años emitió una serie de Cartas de Compromiso por medio de las cuales se establecen los atributos del servicio respecto a los trámites más frecuentes que se realizan en la **ESPH** y a la vez se hace manifiesto el compromiso con los tiempos de respuesta a estos.

Aun con este esfuerzo que ha buscado promover la mejora continua se es consciente de la necesidad de ampliar sobre algunos aspectos directamente ligados a nuestros servicios esenciales: Agua Potable, Alcantarillado Sanitario, Energía Eléctrica y Telecomunicaciones.

Es por esto que nos interesa que usted conozca las características de calidad y seguridad más relevantes que puede esperar y sobre los cuales usted debe presentar sus inconformidades de manera formal a la **ESPH** para que le sean resueltas en el marco de la normativa vigente que le ampara como cliente.

La mejor fuente de información para determinar qué debemos mejorar en nuestra gestión siempre será usted, nuestro cliente, por lo que entre más informado se encuentre y haga valer sus derechos, nos será más fácil conocer aquello que debemos mejorar.





Aspectos a Considerar Respecto a la Seguridad y Calidad del Servicio de Alcantarillado Sanitario

El servicio de alcantarillado sanitario se define como aquel que utiliza un sistema de alcantarillado sanitario para evacuar y tratar aguas y los lodos residuales. El agua residual es aquella que ha recibido un uso y cuya calidad ha sido modificada por la incorporación de agentes contaminantes, por tanto no es apta para el consumo humano y debe ser evacuada y tratada apropiadamente.

El funcionamiento adecuado de un sistema de alcantarillado sanitario implica que este no tenga derrames o desbordes. Con esto debemos entender que bajo ninguna circunstancia debe haber derrames de agua residual en la vía pública, ya que esto puede poner en riesgo su seguridad y salud.

Es obligación de la **ESPH** efectuar las acciones de control necesarias, para prevenir los riesgos de contaminación que provengan del servicio que brinda, salvo aquellos que no sean de su exclusiva competencia (zonas donde no exista red de alcantarillado sanitario administrado por la Empresa).

Es muy importante saber que para el adecuado funcionamiento del sistema de alcantarillado sanitario, este solo debe recibir aguas residuales y que está prohibida la descarga de aguas pluviales (agua de lluvia) en el sistema. Muchos de los problemas que se presentan durante la época lluviosa en el sistema de alcantarillado sanitario son producto de agua pluvial que se descarga irregularmente en el sistema de alcantarillado.

Pueden existir conexiones al sistema de alcantarillado sanitario que se den manera ilegal, estas pueden ser:

- a. Esté conectada a la red pública en uso, sin autorización de la **ESPH**;
- b. Esté conectado a una red pública que no esté en uso;
- c. Se interconecte con un sistema de alcantarillado de aguas pluviales; y
- d. Se interconecte el sistema pluvial al sistema sanitario.

En todos estos casos es muy importante que se haga del conocimiento de la **ESPH** la situación de manera esta pueda tomar acciones para corregir la condición irregular.

El servicio de alcantarillado sanitario es un servicio que se debe prestar de manera continua, sin interrupción las 24 horas del día los 365 días del año, salvo caso fortuito, fuerza mayor o por períodos programados de mantenimiento del sistema o daño causado por terceros.

Si usted cuenta con servicio de alcantarillado sanitario, debe saber que la **ESPH** no puede suspender este servicio por una facturación no cancelada.

Finalmente es muy importante que usted recuerde que el mantenimiento de las instalaciones internas o red interna (que incluye tuberías, accesorios y piezas sanitarias que se ubican a partir del límite físico del servicio de alcantarillado sanitario) son su responsabilidad y de este mantenimiento también depende la calidad del servicio que recibe. En el caso del alcantarillado sanitario el límite físico está definido por el accesorio de salida de la caja sifón.



Aspectos a Considerar Respecto a la Seguridad y Calidad del Servicio de Acueducto

El sistema de acueducto tiene como objetivo captar, potabilizar, almacenar y distribuir agua potable con la finalidad de proporcionarla a nuestros clientes. Se define agua potable, como aquella que al ser consumida por la población no causa daño a la salud y cumple con los estándares estéticos, organolépticos, físicos, químicos, biológicos y microbiológicos, establecidos en la reglamentación nacional.

Un servicio de agua potable de calidad puede definirse de manera general en términos de tres variables: Calidad del agua, Continuidad del Servicio y Presión.

Calidad de Agua:

La calidad del agua se debe entender como todos los atributos físicos, químicos, biológicos y organolépticos que se le asignan al agua en función de su uso y que son requeridos para la protección de la salud humana, tanto en el consumo como en usos recreativos y productivos.

La **ESPH** está comprometida con la calidad del agua que suministra a sus clientes y tiene como obligación cumplir con todas las condiciones establecidas en el Reglamento para la Calidad o disposiciones que establezca el Ministerio de Salud. Para esto realiza controles constantes, a través de laboratorios debidamente acreditados por el Ente Costarricense de Acreditación (ECA).

En caso de que el control de calidad del agua demuestre que uno o varios parámetros son disconformes con los valores establecidos, la **ESPH** deberá tomar las medidas correctivas necesarias para ajustar el servicio conforme con los valores admisibles en el Reglamento Técnico: "Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes" (AR-PSAyA-2015).

Continuidad del Servicio:

El servicio de acueducto es un servicio que se debe prestar de manera continua, sin interrupción, las 24 horas del día los 365 días del año, salvo caso fortuito, fuerza mayor o por períodos programados de mantenimiento del sistema o daño causado por terceros.

En casos de interrupción temporal del servicio, la **ESPH** está en el deber de comunicar a los abonados y usuarios a través de medios de comunicación colectiva, la duración de la suspensión, precauciones especiales que deban tomar, razón de la interrupción del servicio y el área afectada. En caso de suspensiones programadas (suspensiones con el fin de dar mantenimiento a la infraestructura del servicio) se debe dar aviso con 48 horas naturales de antelación. Si se trata de una suspensión no programada o por fuerza mayor o caso fortuito, se debe dar aviso 4 horas posterior al reporte de avería o la localización de la afectación.



En todos los casos, si la suspensión del servicio se prolonga por más de ocho horas naturales, la **ESPH** está obligada a brindar un servicio alternativo de suministro de agua potable a los abonados y comunicar mediante medios de comunicación colectiva, la ubicación y condiciones del servicio alternativo de agua potable.

En momentos donde se presenten condiciones de escasez de agua, la **ESPH** podrá racionar el servicio, pero antes notificará a sus abonados mediante los medios de comunicación colectiva al menos veinticuatro horas naturales de antelación a que se aplique el racionamiento.

Presión:

Con la finalidad de brindar un servicio óptimo y asegurar que la prestación del servicio no genere daños en las instalaciones internas de los abonados o usuarios, la **ESPH** debe mantener una presión mínima dinámica de servicio en el punto de entrega (entendido como la ubicación del hidrómetro y sus accesorios, siempre y cuando éste se encuentre fuera de la propiedad, caso contrario, sería el límite de la propiedad) de 14,2 libras por pulgada cuadrada. A la vez, debe restringir la presión estática máxima a 71 libras por pulgada cuadrada, en el punto más bajo de la red y en áreas de servicio muy quebradas hasta 99,6 libras por pulgada cuadrada.

Es muy importante que los usuarios, mantengan en buenas condiciones las instalaciones internas con el fin de evitar que deficiencias en estas afecten la calidad percibida del servicio brindado por la **ESPH**. Esto implica que cualquier anomalía posterior a la llave de paso instalada por la Empresa es responsabilidad del usuario aun cuando se encuentre en la acera. Para los casos donde por alguna razón el medidor se ubique dentro de propiedad, la responsabilidad de la **ESPH** está limitada al límite de propiedad.



Aspectos a Considerar Respecto a la Seguridad y Calidad del Servicio de Energía Eléctrica

Se define el servicio de energía eléctrica como la disponibilidad de energía y potencia en las etapas de generación, transmisión y distribución.

El correcto funcionamiento del sistema de energía eléctrica se determina en continuidad y calidad del servicio, es decir, la prestación del servicio libre de interrupciones que se le brinda a los abonados y usuarios para su utilización durante 365 días al año las 24 horas del día. Por su parte el término calidad se refiere a las características de la tensión (magnitud y frecuencia) normal suministrada a un servicio eléctrico para su utilización.

Cualquier interrupción en el servicio debe ser atendida por parte de la **ESPH** cuando esta se origine en la red de distribución (transformadores, tendido eléctrico), o en los equipos de medición dispuestos en viviendas o comercios.

Por lo que es importante reportar:

- a) Interrupciones o fluctuaciones del servicio que no sean a causa de un problema en el sistema eléctrico interno del inmueble.
- b) Averías en la red de distribución por ejemplo: daños en transformadores, cableado o los postes de tendido eléctrico.
- c) Anomalías en los medidores eléctricos como por ejemplo: sellos cortados, coberturas quebradas, golpes o daños.

En caso de determinar deficiencias en el servicio eléctrico la **ESPH** debe realizar las labores correspondientes para asegurar el correcto funcionamiento del servicio. De igual manera la **ESPH** debe dar aviso antes de efectuar suspensiones programadas, las cuales se entenderán como labores de mantenimiento o mejoras en la red.

La **ESPH** debe dar a su infraestructura el mantenimiento preventivo y correctivo necesario, con el fin de evitar condiciones de peligro para la vida humana y a la propiedad privada .

Con respecto a la instalación interna, es decir después del punto de entrega del servicio (medidor eléctrico), es responsabilidad del abonado velar por el correcto funcionamiento del sistema eléctrico del inmueble, siguiendo lo establecido en el Reglamento de Oficialización del Código Eléctrico de Costa Rica para la Seguridad de la Vida y la Propiedad (RTCR-458-2011). Se recomienda realizar verificaciones periódicas en los sistemas eléctricos internos con el fin de evitar que deficiencias en las instalaciones internas afecten la calidad del servicio que recibe por parte de la **ESPH**.



Aspectos a Considerar Respecto a la Seguridad y Calidad del Servicio de Telecomunicaciones

La **ESPH** está en la obligación de prestar los servicios de telecomunicaciones con eficiencia y en forma continua durante las 24 horas del día, en los 365 días del año, salvo caso fortuito, fuerza mayor, culpa del cliente, usuario o hecho de un tercero. Se considera como interrupción a aquella condición en la que un servicio de telecomunicaciones disponible al público no permite la accesibilidad al mismo.

Cuando el servicio de Telecomunicaciones se vea interrumpido, y dicha condición no está relacionada a la instalación interna del inmueble, o los equipos destinados para el disfrute del servicio que son propiedad del abonado, se debe reportar a la **ESPH** para ser valorado por los agentes de servicio, en caso de continuar las interrupciones se realizará una visita en el inmueble. La normalización del servicio posee un tiempo límite de 8 horas posterior a realizado el reporte.

En los casos de mantenimiento preventivo, ampliación o mejoras que impliquen la salida total o parcial de un servicio de telecomunicaciones disponible al público, la **ESPH** deberá notificarse con una anticipación de al menos 72 horas a través de los medios de comunicación masiva. Estos trabajos deben ejecutarse en días y horas donde la afectación del servicio sea mínima, considerando factores climáticos, ambientales y de seguridad.



Aspectos a Considerar Respecto a la Seguridad y Calidad de las intervenciones que realiza la ESPH en zonas y vías públicas

La **ESPH** debe asegurar en sus funciones la protección de sus trabajadores, equipo, instalaciones, infraestructura y público en general. Es por esto que su sistema de gestión integrado contempla la salud y seguridad ocupacional como parte de sus ejes centrales, no solo para garantizar la protección de sus trabajadores sino de todas las partes que se ven impactadas por los trabajos realizados.

Es obligación de la **ESPH** cuando realice trabajos que afectan espacios públicos, realizarlos de manera que se cumplan con las normas de seguridad adecuadas. Para todo trabajo deben identificarse los puntos de riesgo, señalarlos y de ser necesario delimitarlos para evitar el tránsito por un lugar específico.

Tras toda intervención por parte de la Empresa, los sitios intervenidos deben dejarse en condiciones semejantes o superiores a las encontradas previamente a la ejecución de los trabajos.

El plazo para devolver la superficie rodante de la vía pública y las aceras es de máximo de veinte días naturales, una vez concluida la obra.

La Empresa garantiza la calidad del trabajo realizado y si éste presenta problemas de operación está en la obligación, hasta por un plazo de seis meses, de rehacerlo sobre todo cuando se presenten fallas como: desprendimientos, abultamientos, grietas o hundimientos.

Tras todo trabajo la **ESPH** debe asegurarse que el nivel de la superficie de rodamiento o tránsito de personas y la altura de las tapas de los pozos, hidrómetros, u otra infraestructura sean coincidentes, asimismo debe reponerse de inmediato las tapas que se dañen o sean robadas.

La Empresa debe realizar una programación de la renovación de la infraestructura según su antigüedad y vida útil. En el caso que la renovación de esa infraestructura afecte el libre tránsito por las vías, debe coordinar con el CONAVI, el MOPT o la municipalidad respectiva, con la finalidad de garantizar la menor afectación a los usuarios de esas vías.



¿Qué hacer en casos dónde se incumple con lo indicado anteriormente?

La **ESPH** deberá tramitar, investigar y resolver las quejas y denuncias presentadas por la prestación del servicio, por lo que como abonado o usuario usted debe presentar su denuncia o queja por los medios que la Empresa de Servicios Públicos de Heredia pone a su disposición.

En primera instancia, los fallos en aspectos de calidad, continuidad deben ser reportados por medio del Centro de llamadas de la **ESPH**, al teléfono 25623774, por medio de la página www.esph-sa.com, con el fin de determinar si son producto de una situación aislada.

En caso de que exista una recurrencia de las deficiencias en el servicio que recibe y con antelación ha realizado reportes por medio del Centro de Llamadas, puede proceder a plantear una queja formal del servicio, por medio de la Contraloría de Servicios a los teléfonos 25623773 / 25623799 / 25623776 o bien mediante el correo electrónico contraloria.servicios@esph-sa.com, o por medio de la página www.esph-sa.com.