



14 de junio del 2020

Mantiene vías digitales

AyA reabrirá agencias de atención este 15 de junio

- **16 Oficinas de Región Central, Chorotega, Pacífico Central y Brunca, así como Autofores (en San José centro) y de Guadalupe (Goicoechea).**
- **Se tendrá horario diferenciado de 7 am a 8 am para adultos mayores y población vulnerable.**
- **Institución aplica protocolos de higiene, distanciamiento físico y de logística para protección de los colaboradores y usuarios, según lineamientos del Ministerio de Salud.**
- **Institución insta a emplear canales digitales que están disponibles 24/7: correo linea800@aya.go.cr y 800-REPORTE (800- 7376783) para trámites, consultas sobre facturación y solicitudes de rectificación de recibo.**
- **Oficinas de la Contraloría de Servicios operarán con normalidad en la Sede Central en Pavas.**

El Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA) reabrirá a partir de este lunes 15 de junio, 16 agencias y oficinas en distintos puntos del territorio nacional, con el propósito de atender de forma presencial a los sus usuarios que así lo requieran. Se trata de sedes dispuestas en la Región Central, Chorotega, Pacífico Central y Brunca, así como las oficinas de Autofores (en San José centro) y de Guadalupe (Goicoechea).

Las agencias y oficinas que retoman labores operarán de lunes a viernes con un horario diferenciado para personas adultas mayores y población vulnerable de 7 am a 8 am y para público general a partir de las 8 am (*ver detalle en oficinas abiertas*).

La institución aplicará protocolos de higiene y desinfección, distanciamiento físico y logística, de acuerdo con las directrices del Ministerio de Salud. Los protocolos utilizados por el AyA están dentro de los más completos del sector ambiental y fueron debidamente autorizados por el Ministerio de Ambiente en su calidad de rector.

La institución irá reincorporando en los próximos días más oficinas, así como extenderá los horarios de algunas de ellas, información que hará de conocimiento público por medio de sus diferentes plataformas. Por ejemplo, para el próximo 22 de junio prevé abrir las oficinas de Desamparados, Escazú, Alajuelita, Tejar de El Guarco y Puriscal.

Las ventanillas de atención al usuario del AyA fueron cerradas el 23 de marzo como respuesta inmediata ante la emergencia sanitaria por el covid-19.

Consultas y revisión de facturación

La lectura de los hidrómetros (tras dos meses sin hacerse), el aumento de consumo de agua en los hogares durante época seca y la aplicación de las medidas de higiene contra el covid-19, así como la implementación del teletrabajo y los aumentos tarifarios que se empezaron a aplicar en febrero de este año, podrían explicar las facturas atípicas que han percibido algunos usuarios durante el último mes.

Aunque cada caso debe revisarse por separado, estos factores podrían estar incidiendo en la presencia de montos elevados.

La entidad insta a todos aquellos usuarios que tengan dudas con respecto al monto facturado a que se aproximen a las diferentes oficinas del AyA, así como utilicen los canales digitales que están disponibles las 24 horas todos los días del año, como el correo linea800@aya.go.cr y la línea 800-REPORTE (800-7376783), mediante los cuales se pueden realizar diversos trámites, consultas sobre facturación y solicitudes de rectificación de recibo.

En los últimos días se han reforzado estos canales para atender a satisfacción y de forma personal las consultas de todos los usuarios, lo que se robustece aún más con la opción de la atención presencial en sus distintas sucursales.

De hecho, la Contraloría de Servicios situada en la Sede Central en Pavas, retomará labores también en horario normal a partir de este lunes 15 con el propósito de que las personas que tengan reclamos puedan hacerlo también de forma presencial.

Oficinas abiertas (a partir del 15 de junio)

| Oficina | Horario |
|--------------------------------|-------------------------|
| Región Chorotega | |
| • Liberia | 7: 00 a.m. a 2:30 p.m. |
| • Santa Cruz | 7: 00 a.m. a 2:30 p.m. |
| • Nicoya | 7: 00 a.m. a 12:00 p.m. |
| • Cañas | 7: 00 a.m. a 2:30 p.m. |
| • Coco | 7: 00 a.m. a 1:00 p.m. |
| • Filadelfia | 7: 00 a.m. a 12:00 p.m. |
| Región Pacífico Central | |
| • El Roble | 7: 00 a.m. a 2:30 p.m. |
| • Esparza | 7: 00 a.m. a 12:00 p.m. |
| • Parrita | 7: 00 a.m. a 12:00 p.m. |
| • Cobano | 7: 00 a.m. a 12:00 p.m. |
| Región Central | |

| | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Alajuela • Atenas • San Ramón | <p>7: 00 a.m. a 1:00 p.m.</p> <p>7: 00 a.m. a 1:00 p.m.</p> <p>7: 00 a.m. a 2:30 p.m.</p> |
| <p>Región Brunca</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pérez Zeledón | <p>7: 00 a.m. a 2:30 p.m.</p> |
| <p>San José Centro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autofores | <p>7: 00 a.m. a 2:00 p.m.</p> |
| <p>Goicochea</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guadalupe | <p>7: 00 a.m. a 2:00 p.m.</p> |

www.aya.go.cr

Teléfono: 800 REPORTE.

Facebook: [Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.](#)

WhatsApp: 8376 5103.