

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 energía eléctrica



Se define como avería de energía eléctrica aquel 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.

¿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 alguna de las características del servicio expuestas anteriormente?

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 Energía Eléctrica



Requisitos



A la hora de reportar una avería eléctrica usted debe brindar los siguientes datos:

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 www.esph-sa.com o personalmente en la Plataforma de Servicios.

Características



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 única 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 reparación y determinación de las causas que generan el daño.

5. **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Posterior a la presentación de la avería, la ESPH realizará la inspección en el campo y resolución del problema en 12 horas.

6. **ACCESIBILIDAD:** El reporte de averías del servicio de energía eléctrica puede presentarse en la Plataforma de Servicios de la ESPH Heredia Centro en horario de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 3:45 p.m.. La atención en las oficinas regionales tiene el siguiente horario: oficina regional San Isidro: de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m. oficina regional San Rafael: martes y jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m.d. y de 12:45 p.m. a 4:45 p.m. Central Telefónica: 2562-3774, 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).

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 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.

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