

- Mantenga en buen estado el funcionamiento de todas las llaves; evite goteos y verifique que sus accesorios hidráulicos no tengan escapes. Si tiene la oportunidad, mejor cambie las tuberías interiores viejas, ya que éstas pueden presentar fugas, obstrucciones etc. Repare las fugas en las llaves y ahorre 8 litros diarios.

Inspección por altos consumos.

Visita por parte de personal técnico de la ESPH que pretende buscar evidencia de una fuga o avería que afecte el consumo en un inmueble.

Requisitos

Si desea solicitar una inspección por altos consumos, sea esta en energía eléctrica o acueducto, debe presentar en la Plataforma de Servicios los siguientes requisitos:

1. 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.
2. Número del o los contratos asociados a los servicios que desea.

*No hay costos adicionales asociados a este trámite.

Preguntas frecuentes

¿Qué debo hacer si hay una avería en el medidor de agua o energía?

En caso de presentarse alguna avería (corto, robo, desprendimiento, fuga entre otros) en el medidor, debe comunicarse a la central telefónica 2562-ESPH (2562-3774).

¿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 Inspección por Altos Consumos



Características



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

1. **CONFIABILIDAD:** Los reclamos por alto consumo serán atendidos mediante la solicitud interpuesta por el interesado, a la cual se asignará un número de trámite que será entregado al usuario. Un único reporte será el necesario para atender dicho reclamo.

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

3. **COMPETENCIA:** Los funcionarios que atienden la solicitud en el campo, sean estos subcontratados o no, poseen las capacidades técnicas necesarias para realizar la inspección con el fin de aclarar los altos consumos.

4. **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Posterior a la solicitud de inspección, la ESPH realizará la visita en el campo a más tardar 10 días naturales.

5. **ACCESIBILIDAD:** La solicitud de inspección por alto consumo puede presentarse en la Plataforma de Servicios 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 7a.m. a 12:00 m.d. y de 12:45 p.m. a 4:45 p.m. A cada trámite se le asignará un número, este facilitará cualquier consulta que usted realice respecto al mismo.

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

7. **COMUNICACIÓN:** Los requisitos para la solicitud de inspecciones están a disposición de los clientes y usuarios en la Plataforma de Servicios de la ESPH, sitio 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.

8. **TRANSPARENCIA:** El personal de la ESPH se encuentra debidamente identificado y/o uniformado. Los funcionarios sólo tienen permitido a brindar información oficial sobre trámites solicitados y no tienen autorizado 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.

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.

Consejos para el ahorro



CONSEJOS PARA EL AHORRO DE ENERGÍA.

- Trate de colocar lámparas fluorescentes compactas, éstas durante aproximadamente 10 veces más y consumen cuatro veces menos energía.
- Cuando utilice la lavadora de ropa, hágalo colocando las cargas máximas, así disminuye el número de sesiones de lavado.
- No olvidar apagar los televisores, radios, computadoras, video juegos cuando no se están utilizando.
- Cuando planche, recuerde iniciar con la ropa que necesita menos calor y finalice con la que requiera más. Además, recuerde no dejar la plancha conectada innecesariamente.
- Cada vez que cierre la refrigeradora cerciórese de que la puerta selle perfectamente. Además, trate de no introducir en este electrodoméstico las comidas calientes, déjelas enfriar en forma natural antes de colocarlas.
- Es importante que a la hora de cocinar utilice ollas o recipientes del tamaño del disco. Si es posible use discos de espiral ya que son más eficientes y reducen las pérdidas de calor.

CONSEJOS PARA EL AHORRO DE AGUA.

- Cuando se disponga a lavar ollas, platos y cubiertos, ahorre agua enjabonando todo de una sola vez para que abra la llave sólo para enjuagar.
- Coloque una o dos botellas llenas de agua cerradas dentro del tanque del inodoro: esto le ayudará a disminuir el agua utilizada en cada descarga.
- Cuando lave su automóvil mejor utilice un balde o cubeta para disponer de agua y no el chorro de la manguera.