

por este concepto se realicen dentro de los periodos establecidos 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.

## Red eléctrica

Los estudios de modificaciones a la red eléctrica se refieren a extensiones y/o modificaciones de líneas, reubicación de postes y anclas e instalación, reubicación, alquiler o cambios de capacidad de transformadores.

## Alcance

Compromiso que asume la ESPH con el cliente, mediante el cual según las posibilidades de la Empresa, a nivel de infraestructura y recurso humano, se establecen las características y condiciones de calidad para brindar diversos servicios por parte de la UEN de Energía Eléctrica y Alumbrado Público, a sus clientes.

## Preguntas frecuentes

¿A quién pertenecen los materiales y equipos instalados en la red eléctrica?

Todos los elementos instalados en la red eléctrica son propiedad de la ESPH.

¿Qué hacer si se incumple con los compromisos establecidos en este documento?

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



☎ 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 Modificaciones A la Red Eléctrica



## Requisitos



Para solicitar un estudio de modificación a la red eléctrica, los clientes deben hacerlo mediante nota o correo electrónico dirigido a la UEN de Energía Eléctrica y Alumbrado Público, incluyendo los siguientes datos:

1. Nombre de la persona física o jurídica.
2. Copia de plano de catastro.
3. Personas contacto.
4. Número de teléfono y correo electrónico (o algún otro medio de comunicación).
5. Dirección física exacta del lugar para el cual se solicita el estudio.
6. Número de contrato (en caso de que se trate de un servicio existente).
7. Boleta de cargas eléctricas del CFIA, se envía un inspector en caso de que la carga sea más de 45 KVA.

## Características



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

1. **CONFIABILIDAD:** Se realizará una única solicitud de estudio de modificación a la red eléctrica, en la cual el personal de campo determinará y dará respuesta a la solicitud.
2. **SEGURIDAD:** Los trabajos que se realizarán

cumplirán con los requisitos técnicos necesarios para prestar el servicio solicitado, 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 el estudio, poseen las capacidades técnicas necesarias para realizar el diseño, el presupuesto así como la ejecución de las obras.

5. **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Posterior a la solicitud del estudio, la ESPH realizará el diseño y el presupuesto e informará al cliente en un periodo máximo de diez días naturales. Una vez cancelado el monto presupuestado o realizado un acuerdo de pago o asumido el costo de la obra por parte de la ESPH, se realizará el trabajo en un plazo máximo de treinta días naturales, salvo que se presenten condiciones de fuerza mayor que no permitan cumplir con el plazo de ejecución establecido.

6. **ACCESIBILIDAD:** La solicitud de modificaciones a la red 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 7:00 a.m. a 12:00 m.d. y de 12:45 p.m. a

4:45 p.m. Para cada trámite se asigna un número de identificación, con este puede realizar las consultas correspondientes una vez formalizado.

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 respectivas para los estudios de modificación a la red eléctrica se realizarán por medio de la Unidad de Construcción de Redes Eléctricas mediante los teléfonos 2562-3767/ 2562-3789/ 2562-3956.

9. **TRANSPARENCIA:** El personal de la ESPH se encuentra debidamente identificado y/o uniformado. Los funcionarios sólo están autorizados a brindar información oficial sobre los trámites solicitados y no tienen permitido el cobro de ningún monto por el trámite de estudio.

## 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