

## Alumbrado público



Se define un servicio nuevo de alumbrado público como la instalación de luminarias en la red de distribución eléctrica de la ESPH.

El alumbrado público es el sistema de iluminación (instalación, mantenimiento y operación) mediante la cual la ESPH busca optimizar la iluminación de las zonas públicas en el sector servido.

El alumbrado público es un rubro que se cancela de manera mensual de acuerdo con el consumo generado en cada vivienda, de esta manera todos los usuarios de la ESPH contribuyen a la iluminación de las vías públicas en todos los sectores servidos por la Empresa.

## Preguntas frecuentes



¿A quién pertenece la luminaria instalada en la zona?

Este es un activo propiedad de la ESPH.

¿Qué debo hacer si hay una avería en la luminaria?

En caso de presentarse alguna avería (mal funcionamiento, robo, desprendimiento, entre otros) en la luminaria debe comunicarse a la central telefónica 2562-ESPH (2562-3774) y realizar el reporte correspondiente el cual debe contemplar nombre, dirección exacta del lugar de avería, número de poste si está visible y número telefónico; y anotar el número de reporte suministrado por quien le atiende.

¿Cuántas veces debo reportar una avería en el alumbrado público?

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 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 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](mailto:contraloria.servicios@esph-sa.com)

🌐 [www.esph-sa.com](http://www.esph-sa.com)

# Carta de Compromiso Solicitud nuevo de Servicio Alumbrado Público



## Requisitos



Si es de su interés solicitar un servicio nuevo de alumbrado público, usted debe presentar en las oficinas de la UEN de Energía Eléctrica y Alumbrado Público el siguiente requisito:

Una nota por escrito dirigida a la Unidad de Alumbrado Público en la cual se contemple lo siguiente:

1. Nombre completo de la persona que solicita el servicio.
2. Dirección exacta.
3. Número telefónico.
4. Detalle del tipo de solicitud.

## Características



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

1. **CONFIABILIDAD:** El servicio quedará instalado sin errores y de manera definitiva.
2. **SEGURIDAD:** La conexión del servicio de alumbrado público a la red de distribución de la ESPH 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 aprobación del cliente.

4. **COMPETENCIA:** Los funcionarios que atienden la solicitud en el campo, sean estos subcontratados o no, poseen las capacidades técnicas necesarias para realizar la instalación del nuevo servicio.

5. **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Posterior a la inspección de solicitud del nuevo servicio, la ESPH realizará la instalación en el campo a más tardar tres meses.

6. **ACCESIBILIDAD:** La solicitud de servicios nuevos de alumbrado público 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 m.d. y de 12:45 p.m. a 4:45 p.m., viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m.d. y de 12:45 p.m. a 4:00 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 de campo de la ESPH le atenderá acorde a las normas de cortesía y respeto comúnmente aceptadas.

8. **COMUNICACIÓN:** Los requisitos para la solicitud de servicios nuevos están a disposición de los clientes y usuarios en la Plataforma de Servicios de la ESPH, Unidad de Alumbrado Público (2562-3963 / 2562-3934). Consultas posteriores a la solicitud

pueden realizarse a la Unidad de Alumbrado Público con el nombre de la persona solicitante de trámite correspondiente.

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 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.