

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.

Compromiso ambiental

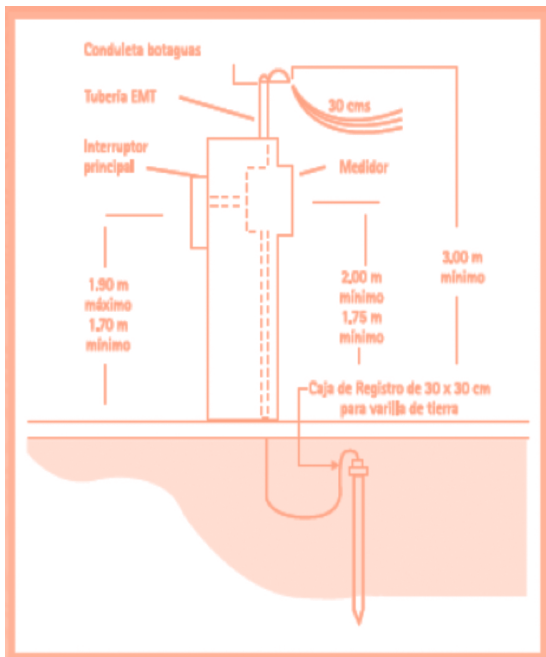
La ESPH presta sus servicios en armonía con el ambiente, por medio del control de sus operaciones y la minimización del impacto negativo.

Servicio nuevo

Se define un servicio nuevo de energía eléctrica como la conexión de la red de distribución eléctrica de la ESPH con la instalación eléctrica de los inmuebles de los abonados.

"Supervisión de la instalación y Equipamiento de las Acometidas Eléctricas" AR-NTSUINAC.

Puede ser encontrada en la página web de ARESEP,



Preguntas frecuentes

¿A quién pertenece el medidor instalado en la vivienda?
Este es un activo propiedad de la ESPH.

¿Qué debo hacer si hay una avería en el medidor?

En caso de presentarse alguna avería (corto, robo, desprendimiento, entre otros) en el medidor, debe comunicarse a la central telefónica 2562-ESPH (2562-3774), y realizar el reporte correspondiente y anotar el número de reporte suministrado por quien le atiende.

¿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

Solicitud de nuevo Servicio Energía Eléctrica



Requisitos



Si es de su interés solicitar un servicio nuevo de electricidad, usted debe de presentar en la Plataforma de Servicios los siguientes requisitos:

1. Copia de Plano de Catastro.
2. 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.
3. Cancelar el importe correspondiente al depósito de garantía que se carga en la primer facturación. No hay costos adicionales asociados a este trámite.
4. Cumplimiento de la Normativa Técnica vigente en materia de Instalación y Equipamiento de Acometidas Eléctricas, emitida por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.
5. Presentar la boleta de sellado de planos del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (servicios provisional). Boleta de recibido Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (servicio definitivo).
6. Firma del contrato de energía.

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 a la red de distribución de la ESPH cumplirá con los requerimientos técnicos necesarios para la prestación del servicio hasta el punto de entrega 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 servicio nuevo.

5. **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Posterior a la solicitud del nuevo servicio, la ESPH realizará la instalación en el campo a más tardar cinco días hábiles, siempre y cuando se cumpla con la norma técnica "Supervisión de la instalación y Equipamiento de las Acometidas Eléctricas" AR-NTSUIINAC. Ver figura al dorso para información adicional. De incumplir la acometida con la norma técnica, se la comunicará al cliente mediante boleta de inspección dejada en el sitio de la acometida. El cliente deberá corregir la acometida eléctrica en un plazo no mayor a 30 días naturales, vencido este plazo se procederá a cerrar el trámite de solicitud. Una vez corregidos los fallos en la acometida, se deberá comunicar a la ESPH al número 2562-3774. Esta realizará una segunda inspección, si se verifica que cumple con los requisitos técnicos de la norma antes mencionada se procederá a realizar la instalación en un período no mayor a cinco días hábiles contados a partir de que el cliente se comunicó con la empresa. De verificar que no se cumple con los requisitos técnicos en la segunda inspección se procederá a cerrar el trámite de solicitud y el cliente debe iniciar de nuevo el proceso.

6. **ACCESIBILIDAD:** La solicitud de servicios nuevos de energía eléctrica puede presentarse en la Plataforma de Servicios de la ESPH 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 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:** Los requisitos para la solicitud de servicios nuevos están a disposición de los clientes y usuarios en la Plataforma de Servicios, 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. En casos donde el solicitante incumpla con los requisitos de la normativa técnica "Supervisión de la instalación y Equipamiento de las Acometidas Eléctricas" AR-NTSUIINAC, se dejará copia del reporte de inspección con el detalle de los cambios que se deben realizar.

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.

Sobre la norma técnica



La norma técnica "Instalación y Equipamiento de Acometidas Eléctricas", puede ser encontrada en la página web de ARESEP, www.aresp.gov.cr

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