

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE  
HEREDIA, S.A.

# Informe Semestral de Quejas y Denuncias, Segundo Semestre de 2019

**E.S.P.H, S.A.**

## Contenido

Información General.....	2
Negocio de Energía Eléctrica y Alumbrado Público.....	4
Reclamos por Daños a Terceros.....	5
Quejas y Solicitudes Servicio de Micro Medición (Energía Eléctrica) .....	5
Reportes de Averías de Energía Eléctrica.....	6
Negocio de Agua Potable e Hidrantes .....	6
Quejas y Solicitudes Servicio de Micro Medición (Agua Potable) .....	8
Reporte de Averías de Agua Potable .....	8
Servicio al Cliente y Mercadeo .....	9
Negocio de Residuos .....	10
Reporte de Averías del Negocio de Residuos .....	11
Otras Dependencias.....	11

# **Informe Semestral de Quejas y Denuncias presentadas a la Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A, Segundo Semestre 2019**

## **Información General**

En este informe se incluyen los datos de las quejas<sup>1</sup> presentadas por los usuarios de la ESPH,S.A. al departamento de Fiscalización de Servicios, los reportes de avería para los servicios de energía, acueducto y alcantarillado sanitario. Para el caso de Energía Eléctrica, se incluyen también los reclamos por electrodomésticos dañados, y las quejas y solicitudes relacionadas a la calidad del servicio de medición de nuestros clientes, los cuales se reciben por medio de la Plataforma de Servicios.

La información refleja el estado de los casos en Fiscalización de Servicios al 06 de enero 2020, se incluyen todas las quejas generadas entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2019.

Los datos se encuentran divididos en cinco áreas según la unidad responsable de brindar solución al problema descrito; a saber: Negocio de Agua Potable e Hidrantes, Negocio de Residuos, Negocio de Energía Eléctrica y Alumbrado Público, Servicio al Cliente y Mercadeo, y Otras Dependencias.

Con relación a los trámites de queja que atiende Fiscalización de Servicios es importante mencionar que previo a la fecha de finalización del trámite, Fiscalización de Servicios mantiene informados a los usuarios acerca del avance de su reclamo. Y realiza un seguimiento constante de los casos con cada uno de los negocios, con el fin de brindar respuesta al usuario a la mayor brevedad posible. Sin embargo, el tiempo de cierre final de la queja depende de las acciones a ejecutar en cada caso específico.

La apertura de los trámites de queja se realiza en situaciones donde se da o se hace aparente la existencia de un fallo en el proceder de la ESPH, S.A. También al comprobarse que existe un incumplimiento a lo establecido en la normativa nacional vigente que rige la prestación de los servicios. Cada caso es analizado en conjunto con el área a la cual se asigna el trámite, al comprobarse que se incurrió en un error o incumplimiento Fiscalización de Servicios solicita las acciones correctivas correspondientes al área encargada.

Para el segundo semestre del 2019 se recibieron en total 50 quejas, de las cuales 43 se encuentran finalizadas para la fecha en la que se genera el informe. En el cuadro 1, se presenta la cantidad de las quejas que se han cerrado para cada rango de tiempo. Durante el segundo semestre del 2019 un 86% de las quejas recibidas fueron atendidas en un tiempo menor a 30 días naturales. Es importante indicar que el tiempo de respuesta va depender

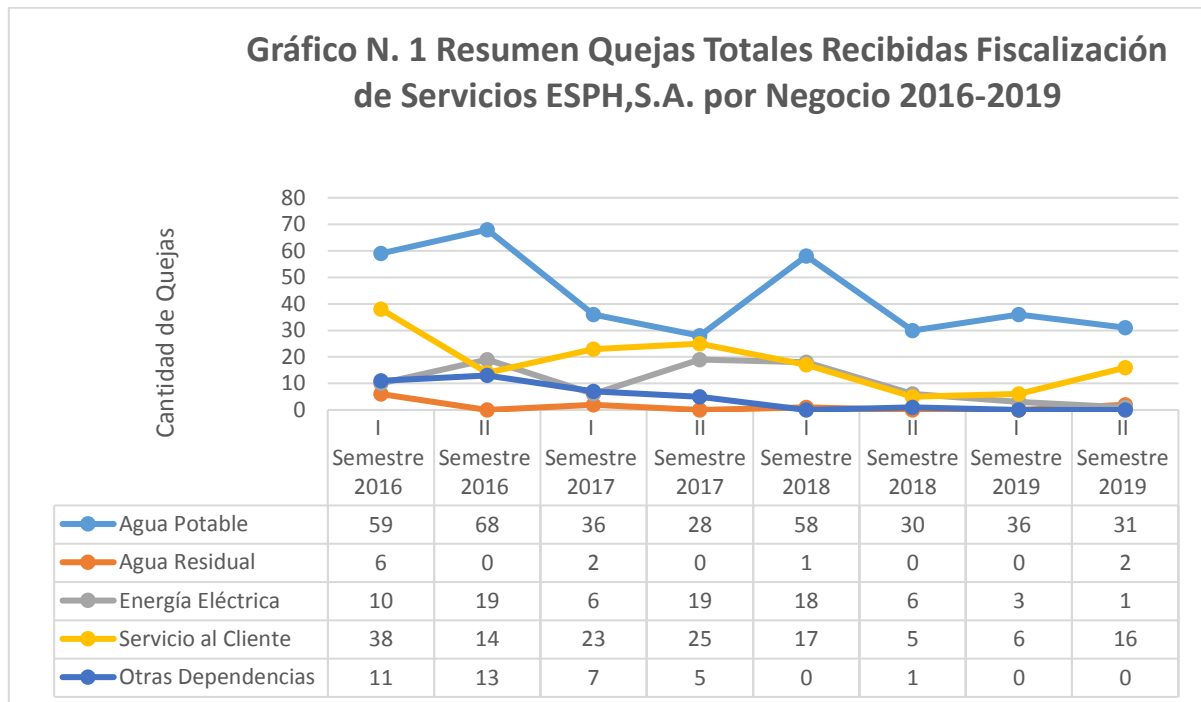
---

<sup>1</sup> Se excluyen sugerencias y consultas presentadas por los clientes ya que según se indica en la publicación en Diario Oficial La Gaceta del viernes 8 de diciembre 2006, se debe indicar en este informe las quejas y denuncias.

del grado de complejidad de la queja, si se debe realizar inspecciones, pruebas de laboratorio, entre otros se requiere mayor tiempo para poder brindar una respuesta final al usuario.

Cuadro 1. Resumen Del Tiempo para Cierre de Quejas Fiscalización de Servicios ESPH,S.A. Segundo Semestre 2019			
Rango de Días Naturales	Cantidad de Quejas	Porcentaje de Quejas	Porcentaje Acumulado de Quejas
0-9	22	44,0%	44,0%
10-19	15	30,0%	74,0%
20-29	6	12,0%	86,0%
30-39	0	0,0%	0,0%
40 o más	0	0,0%	0,0%
<b>Total de Quejas</b>	<b>50</b>	<b>86,0%</b>	

En el gráfico número uno se muestra la cantidad de quejas recibidas por negocio durante los últimos ocho semestres, en donde se puede observar que para el segundo semestre del 2019 se dio un aumento considerable con respecto al período anterior en la cantidad de quejas asignadas al Área de Servicio al Cliente y Mercadeo. Una situación contraria se presenta en la cantidad de quejas asignadas a los Negocios de Energía Eléctrica y Agua Potable en donde se refleja una disminución con respecto al período anterior.



A continuación, se detalla cada una de las quejas atendidas en el departamento de Fiscalización de Servicios, según el Negocio que dio atención, seguimiento, y solución a la queja:

### **Negocio de Energía Eléctrica y Alumbrado Público**

En el cuadro 2 se muestra la cantidad de quejas recibidas durante el segundo semestre del 2019, asignadas al Negocio de Energía Eléctrica y Alumbrado Público.

<b>Cuadro 2. Quejas asignadas al Negocio de Energía y Alumbrado Público, Segundo Semestre 2019</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad de Quejas</b>	<b>Razón que origina la Queja</b>	<b>Medidas Correctivas a Implementar</b>
Continuidad del Servicio	1	Interrupciones del Servicio	Se realizó una revisión del circuito que abastece el sector y correcciones a los equipos de protección de la red

El detalle de la totalidad de los casos a resueltos por el Negocio de Energía y Alumbrado Público puede observarse en el Anexo 1.

Sobre la distribución geográfica de las quejas de energía y alumbrado público se tiene que el único caso que se registró se localizó en el cantón de San Pablo.

<b>Cuadro 3. Quejas Asignadas al Negocio de Energía y Alumbrado Público Según Lugar de Procedencia, Segundo Semestre 2019</b>	
<b>Ubicación</b>	<b>San Pablo</b>
Continuidad del Servicio	1
<b>Total General</b>	<b>1</b>

## Reclamos por Daños a Terceros

Con respecto a los trámites por electrodomésticos dañados, para el segundo semestre del 2019 se tiene que un 37% de los casos fueron aprobados, y un 63% rechazados.

Cuadro 4. Reclamos por Electrodomésticos Aprobados y Rechazados, Segundo Semestre 2019				
	Total	Aprobados	Rechazados	Pendientes
<b>Cantidad</b>	65	24	41	0
<b>Porcentaje</b>		37%	63%	0%

A continuación, se muestra el detalle de los trámites aprobados, y rechazados.

Cuadro 5. Tipo y Cantidad de Reclamos por Electrodomésticos que fueron encontrados procedentes por el Área Técnica, Segundo Semestre 2019	
Motivo	Cantidad de Trámites
Altura conductores	1
Fallo en medidor	5
Fallo en neutro	7
Fallo en red de baja tensión	6
Fallo en red de media tensión	5
<b>Total General</b>	<b>24</b>

Cuadro 6. Tipo y Cantidad de Reclamos por Electrodomésticos que NO fueron encontrados procedentes por el Área Técnica, Segundo Semestre 2019	
Motivo	Cantidad de Trámites
Daño interno	1
Evento normal	15
Fallo en red de media tensión	2
No hay eventos	23
<b>Total General</b>	<b>41</b>

## Quejas y Solicitudes Servicio de Micro Medición (Energía Eléctrica)

A continuación, se presentan las quejas y solicitudes relacionadas a la calidad del servicio de micro medición de energía de los clientes de la ESPH para el segundo semestre del 2019.

Se debe mencionar que para el día en que se confecciona el informe existen un total de 69 trámites de inspección por alto consumo de energía pendientes, el cual corresponde a un 5% del total de trámites. Esto debido a situaciones internas del área tales como múltiples incapacidades, y falta de personal que no han permitido resolver la totalidad de trámites. Si el usuario no se encuentra satisfecho con el resultado de la inspección o considera que se debe realizar otro tipo de análisis o pruebas, puede presentar un trámite de queja ante Fiscalización de Servicios.

Cuadro 7. Reclamos Servicios de Micro Medición Segundo Semestre 2019				
	Total	Aprobados	Rechazados	Pendientes
Cantidad	1.503	397	1.037	69
Porcentaje		26%	69%	5%

## Reportes de Averías de Energía Eléctrica

Con el fin de detallar los tipos de averías atendidas durante el 2019, se anexa el documento: *“Informe de perturbaciones en el servicio de energía 2019”*. En el cual se detalla por parte del Negocio de Energía Eléctrica las estadísticas y análisis respecto al tema.

## Negocio de Agua Potable e Hidrantes

En la siguiente tabla se muestra la cantidad de quejas finalizadas por parte del Negocio de Agua Potable e Hidrantes para el segundo semestre del 2019.

<b>Cuadro 8. Quejas asignadas al Negocio de Agua Potable e Hidrantes, Segundo Semestre 2019</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad de Quejas</b>	<b>Razón que origina la Queja</b>	<b>Medidas Correctivas a Implementar</b>
<b>Comunicación de Suspensión Programada</b>	3	Incumplimiento en Horario y Comunicación de Suspensión Programada	Se realiza revisión y análisis del proceso de suspensiones programadas con el área operativa del Negocio de Agua Potable con el fin de identificar oportunidades de mejora.
<b>Continuidad del Servicio</b>	2	Interrupción del Servicio	Instalación de registrador de presión. Se realizan trabajos de operación y sectorización para aumentar las presiones brindadas.
<b>Problemas de presión</b>	20	Usuario percibe altas presiones y aire en la tubería	Instalación de válvulas reguladoras de presión, regulación de válvulas reguladoras de presión en sector Instalación de sensores de presión
<b>Atención de Avería Acueductos</b>	1	Alto consumo	Se realiza revisión de bitácoras y proceso de reparación de la avería
<b>Total General</b>	<b>26</b>		

El detalle de la totalidad de casos resueltos por el Negocio de Agua Potable e Hidrantes puede observarse en el Anexo 2.

Con respecto a los lugares con mayor incidencia de quejas relacionadas con el servicio de acueductos, son San Rafael y San Isidro

<b>Cuadro 9. Quejas Asignadas al Negocio de Agua Potable e Hidrantes según lugar de procedencia</b>					
<b>Ubicación</b>	<b>Continuidad del Servicio</b>	<b>Problemas de Presión</b>	<b>Comunicación de Suspensión Programada</b>	<b>Atención de Avería</b>	<b>Total General</b>
<b>Barva, Santa Lucía</b>	1	2			3
<b>Heredía</b>		1	2		3
<b>San Isidro</b>	1	7		1	9
<b>San Rafael</b>		10	1		11
<b>Total General</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>26</b>



## Quejas y Solicitudes Servicio de Micro Medición (Agua Potable)

A continuación, se presentan las quejas y solicitudes relacionadas a la calidad del servicio de micro medición de acueductos de los clientes de la ESPH.

Para el segundo semestre del 2019 se registraron 2.882 trámites de inspección por alto consumo en el servicio de acueductos, de los cuales 2.775 fueron atendidos, y 107 trámites se encuentran pendientes de atender al 15 de enero 2020 fecha en que se redactó el informe. Las razones por las cuales no ha sido posible atender la totalidad de los trámites, tal y como se expuso anteriormente obedecen a situaciones internas del área tales como incapacidades y salidas de personal.

Si el cliente se encuentra insatisfecho con la atención brindada, o bien con la información suministrada puede abrir un trámite de queja ante la Fiscalización de Servicios de la ESPH una vez haya finalizado el trámite de alto consumo.

Cuadro 10. Reclamos Servicios de Micro medición Segundo Semestre 2019				
	Total	Aprobados	Rechazados	Pendientes
<b>Cantidad</b>	2.882	1.148	1.627	107
<b>Porcentaje</b>		40%	56%	4%

## Reporte de Averías de Agua Potable

Durante el segundo semestre del 2019 se atendieron 6125 averías de acueductos, de las cuales la mayor cantidad de averías atendidas corresponde a un 29% por fuga en el hidrómetro.

Cuadro 11. Cantidad de Averías Atendidas, Segundo Semestre 2019		
Tipo de avería	Cantidad	Porcentaje
Casa sin agua	227	4%
Sector sin agua	35	1%
Fuga de Hidrómetro	1802	29%
Prevista Rota	1604	26%
Fuga de Calle	866	14%
Tubo Reventado	270	4%
Otro	1321	22%
<b>Total General</b>	<b>6125</b>	<b>100%</b>

## Servicio al Cliente y Mercadeo

En el cuadro número 11 se muestra el detalle de las quejas atendidas por parte del Área de Servicio al Cliente y Mercadeo. La mayor cantidad de quejas que se presentaron para esta área son disconformidades por los montos facturados. En algunas ocasiones éstas obedecen a errores en la lectura, fallos en los instrumentos de medición, o presencia de fugas ocultas en el inmueble. Sin embargo, en otras ocasiones se trata de consumos generados por el usuario.

<b>Cuadro 12. Quejas Asignadas al Área de Servicio al Cliente y Mercadeo, Segundo Semestre 2019</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad de Quejas</b>	<b>Razón que origina la Queja</b>	<b>Medidas Correctivas a Implementar</b>
<b>Alto Consumo</b>	7	Inconformidad por el monto emitido en uno o varios períodos de facturación	Se realiza una inspección para verificar lecturas y estado del medidor. En caso de ser necesario se realizan las pruebas técnicas al medidor, y en caso de que procesa se realiza el ajuste a la facturación correspondiente
<b>Atención Telefónica</b>	1	Registro de avería web	Se realiza revisión del procedimiento de asignación de averías web con el fin de establecer responsables
<b>Información</b>	2	Disconformidad con comunicación acerca de los horarios de las sucursales y medios que utiliza la empresa para brindar avisos de suspensiones	Se revisa el procedimiento de aviso de suspensiones con el área de Comunicación e Imagen Externa, y se solicita información al Área de Atención Directa sobre el aviso para comunicar cambios en los horarios de las sucursales
<b>Medidores Invertidos</b>	1	Usuario manifiesta que se le está facturando un medidor que no corresponde	Se realiza inspección en el inmueble para verificar la situación de los medidores
<b>Tipo de Tarifa</b>	3	Inconformidad por el tipo de tarifa que se está cobrando	Se realiza revisión de los trámites asociados al contrato, e inspecciones para verificar el uso que se da al servicio
<b>Total General</b>	<b>14</b>		

El detalle de la totalidad de los trámites de queja resueltos por el Área de Servicio al Cliente y Mercadeo puede ser revisado en el Anexo 3.

San Rafael es el lugar en donde se evidencia la mayor cantidad de trámites de quejas de alto consumo, seguido del cantón de Heredia.

<b>Cuadro 13. Quejas Asignadas al Área de Servicio al Cliente y Mercadeo, Segundo Semestre 2019</b>						
Ubicación	Alto Consumo	Atención Telefónica	Medidores Invertidos	Información	Tipo de Tarifa	Total General
<b>Heredia</b>	3	1			2	6
<b>San Isidro</b>				2	1	3
<b>San Rafael</b>	4		1			5
<b>Total General</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>14</b>

### **Negocio de Residuos**

Para el segundo semestre del 2019 solamente se recibieron dos quejas relacionadas con el Negocio de Residuos. A continuación, se muestra el detalle:

<b>Cuadro 14. Quejas Asignadas al Negocio de Residuos, Segundo Semestre 2019</b>			
Descripción	Cantidad de Quejas	Razón que origina la queja	Medidas Correctivas a Implementar
<b>Instalación de Servicio Nuevo</b>	1	Incumplimiento en el tiempo de instalación del servicio	Se revisó el trámite de instalación del servicio nuevo y se verificó que éste fue instalado dentro del plazo establecido.
<b>Trabajos en la Red</b>	1	Alto consumo ocasionado por trabajos de cuadrilla de residuos	Se verifica con el Negocio de Residuos que durante los trabajos realizados no se intervinieron los medidores
<b>Total General</b>	<b>2</b>		

El detalle de las quejas resueltas por el Negocio de Residuos se puede observar en el anexo 4.

Las dos quejas asignadas al Negocio de Residuos corresponden al cantón de Heredia.

<b>Cuadro 15. Quejas Asignadas al Negocio de Residuos Según el Lugar de Procedencia, Segundo Semestre 2019</b>			
<b>Ubicación</b>	<b>Tiempo de Instalación del Servicio</b>	<b>Alto Consumo</b>	<b>Total General</b>
<b>Heredia</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Total General</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

### **Reporte de Averías del Negocio de Residuos**

En la tabla número 10 se muestra la cantidad de averías atendidas por el Negocio de Residuos durante el segundo semestre del 2019. En donde un 70% de las averías que se atendieron se debieron a problemas de obstrucción en la acometida.

<b>Cuadro 16. Cantidad de Reportes de Averías de Alcantarillado Sanitario, Segundo Semestre 2019</b>		
<b>Tipo de Avería</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Obstrucción en Acometida</b>	<b>187</b>	<b>70%</b>
<b>Obstrucción en Colector Principal</b>	<b>64</b>	<b>24%</b>
<b>Otra Afectación</b>	<b>15</b>	<b>6%</b>
<b>Total General</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

### **Otras Dependencias**

Para este período no se recibieron quejas para otras dependencias.