

**REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE ENERGIA ELECTRICA, EN
BAJA Y MEDIA TENSION, DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE
HEREDIA, SOCIEDAD ANONIMA**

**CAPITULO I
OBJETIVO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE
SECCION UNICA**

Artículo 1.- OBJETIVO

Reglamentar las condiciones de prestación al servicio público de energía eléctrica de media y baja tensión, así como alumbrado público, así como los derechos y obligaciones entre la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima y sus usuarios, dentro del ámbito de competencia en la provincia de Heredia, de acuerdo a su jurisdicción.

ARTÍCULO 2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Reglamento es aplicable al servicio público de energía eléctrica, de media y baja tensión en cuanto a sus etapas de disponibilidad y prestación efectiva del servicio, en sus actividades de distribución, comercialización, operación, mantenimiento y administración de estos.

Artículo 3. ALCANCE

Reglamentar las relaciones, derechos y obligaciones entre Empresa de Servicios Públicas de Heredia y sus usuarios; surgidas de la disponibilidad y prestación efectiva del servicio de energía eléctrica dentro de su área de concesión, ley 5889 y 7789, y sus reformas, así como las normas técnicas de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep)

**CAPITULO II
SIGLAS Y DEFINICIONES
SECCION UNICA**

Artículo 4.- Siglas

ARESEP: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

ESPH: Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A.,

AR-NT-SUCOM: Supervisión de la comercialización del suministro eléctrico en baja y media tensión

AR-NT-SUCAL: Supervisión de la calidad del suministro eléctrico en baja y media tensión

AR-NT-SUINAC: Supervisión de la instalación y equipamiento de acometidas eléctricas

AR-NT-SUMEL: Supervisión del uso, funcionamiento y control de medidores de energía eléctrica

ICE: Instituto Costarricense de Electricidad

Artículo 5. Definiciones

Para los efectos correspondientes a este Reglamento, se aplican las siguientes definiciones:

Abonado: persona física o jurídica que ha suscrito uno o más contratos para el aprovechamiento de la energía eléctrica.

Acometida eléctrica: los conductores, accesorios y equipo para la conexión de la red de distribución de la empresa de energía eléctrica con la red eléctrica interna del edificio o de la propiedad servida. Está conformada por los conductores de acometida, los conductores de entrada, el sistema de medición, el sistema de desconexión y el sistema de puesta a tierra, así como las bóvedas u otros tipos de montajes para el albergue de los transformadores, en el caso de acometidas a media tensión.

Acometida aérea: acometida eléctrica desarrollada en forma aérea desde la red eléctrica de la empresa de distribución.

Adecuación de la red: acondicionamiento de la red de distribución con el fin de dotarla de capacidad para distribuir y suministrar energía eléctrica según requerimientos de los abonados y usuarios de conformidad con la normativa técnica establecida por la Autoridad Reguladora.

Alta tensión (abreviatura: AT): nivel de tensión igual o superior a 100kV e igual o menor de 230kV.

Área de concesión: área territorial asignada por ley o por concesión para la distribución o comercialización de la energía eléctrica.

Arreglo de pago: Acuerdo entre partes, (ESPH S.A. y el propietario o usuario) en el que ambos convienen que la deuda del primero sea cubierta en cuotas, cuyos montos y plazos se establecen según la conveniencia y procedimientos establecidos por la ESPH S.A.

Autoridad Reguladora (ARESEP): Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

Baja Tensión (abreviatura BT): nivel de tensión igual o menor de 1kV.

Calidad de la energía: Se refiere a las características técnicas (físicas) con que la energía eléctrica se entrega a los abonados o usuarios en función de sus requerimientos e involucra la continuidad con que ésta se ofrece.

Calidad de la tensión de suministro: se refiere a las características de la tensión (magnitud y frecuencia) normal suministrada a un servicio eléctrico para su utilización.

Capacidad de un conductor: la intensidad de corriente máxima en Ampere, que un conductor puede transportar continuamente bajo condiciones de uso normal, sin exceder su temperatura nominal de operación.

Capacidad eléctrica instalada: capacidad de una red de distribución para responder a la demanda de potencia y energía en ausencia de condiciones excepcionales debidas acaso fortuito o fuerza mayor.

Carga instalada: es la suma total de las potencias, en kVA, de los aparatos eléctricos instalados en una edificación según los datos nominales indicados en la placa o manual

técnico. Cuando haya duda sobre los datos consignados en las placas o manuales técnicos, sus potencias demandadas en operación normal serán determinadas mediante medición.

Caso fortuito: acciones de la mano del hombre tales como: huelgas, vandalismo, conmoción civil, revolución, sabotaje y otras que estén fuera de control de la empresa eléctrica, las cuales deben ser demostradas y que afecten de tal manera que sobrepasen las condiciones que debieron considerarse en el diseño civil, mecánico y eléctrico en aras de un servicio eficiente (técnico y económico), continuo y de calidad.

Cliente: Persona física y/o jurídica que utiliza en forma legítima los servicios prestados por la ESPH S.A. o el operador de los sistemas delegados. Se utiliza como sinónimo de usuario

Comercialización: actividad de venta de energía eléctrica para uso final, que comprende la medición, lectura, facturación, cobro y otras actividades relacionadas con la gestión de atención al abonado o usuario.

Concesión: es la autorización que el Estado otorga para operar, explotar y prestar el servicio de generación, transmisión, distribución o comercialización de energía eléctrica.

Condominio: Inmueble susceptible de aprovechamiento independiente por parte de distintos propietarios, con elementos comunes de carácter indivisible.

Conductores de entrada: los conductores localizados entre el punto de entrega y un punto de la red de distribución donde se empalman con los conductores de la acometida.

Confiabilidad: es la capacidad de un sistema eléctrico de seguir abasteciendo energía a un área, ante la presencia de cambios temporales en su topología o estructura (por ejemplo: salida de líneas eléctricas, subestaciones, centrales eléctricas).

Continuidad del suministro eléctrico: medida de la continuidad (libre de interrupciones) con que la energía se brinda a los abonados y usuarios para su utilización.

Contrato para el suministro de energía eléctrica: documento de acuerdo suscrito entre una empresa eléctrica y un abonado, en el que se establecen las condiciones y requisitos técnicos y comerciales bajo los cuales se brindará el servicio eléctrico, así como las obligaciones, derechos y deberes a que se comprometen las partes, en estricto apego a la normativa y leyes vigentes.

Consumo: es la energía eléctrica en kWh consumida por un dispositivo, carga o sistema en un intervalo dado.

Demanda: valor de la potencia medida en kVA o en kW requerida por una instalación eléctrica, elemento de red, dispositivo o aparato eléctrico en un instante de tiempo dado.

Demanda máxima: valor más alto de la demanda en un período dado.

Depósito en Garantía: monto de dinero que debe depositarse como garantía de cumplimiento de las obligaciones comerciales adquiridas en la firma de un contrato para el suministro de energía eléctrica.

Edificio, edificación o construcción: toda estructura que se fije o se incorpore a un terreno; incluye cualquier obra de modificación, remodelación o ampliación que implique permanencia.

Empresa eléctrica: persona jurídica concesionaria que suministra el servicio eléctrico en cualquiera de sus etapas.

Empresa comercializadora: empresa cuya actividad consiste en la venta de energía, en baja y media tensión, para su utilización final; lo que incluye las funciones de lectura, medición, facturación, cobro y otras actividades relacionadas con la gestión de atención al abonado o usuario.

Empresa distribuidora: empresa cuya actividad consiste en la distribución de la energía eléctrica para su uso final en el área concesionada.

Extensión de línea: obra de infraestructura eléctrica que consiste en extender las líneas eléctricas de distribución propiedad de la empresa en los casos en que la entrega de la energía deba realizarse a más de 40 metros de distancia del último poste del tendido eléctrico de red a baja o media tensión, sobre la vía pública.

Factor de potencia: es la relación o razón entre la potencia real y la aparente que determina el límite de capacidad de una carga para absorber potencia real (activa).

Falla: cese de la capacidad o aptitud de un elemento o sistema para realizar la función para la que fue concebido.

Fuerza mayor: hechos de la naturaleza tales como vientos, lluvias, huracanes, tornados, movimientos sísmicos, maremotos, inundaciones y tormentas eléctricas, que sobrepasen las condiciones que debieron considerarse en el diseño civil, mecánico y eléctrico en aras de un servicio eficiente (técnico y económico), continuo y de calidad.

Interrupción: pérdida de la tensión en una o más fases durante un periodo dado.

Instalación Interna: instalación eléctrica colocada después del punto de entrega.

Medidor: instrumento que registran el consumo de energía, demanda eléctrica o ambos. (Véase sistema de medición)

Media Tensión: nivel de tensión mayor a 1kV pero menor a 100kV.

Nivel de servicio: es la clasificación general de la instalación del abonado o usuario, dependiendo de las características de tensión de suministro, uso de la energía y consumo del servicio, así como de la carga a conectar.

Norma técnica: precepto obligatorio conformado por un conjunto de especificaciones, parámetros e indicadores que define de forma precisa las condiciones de calidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima con que deben suministrarse los servicios eléctricos.

Pérdidas por transformación: energía que consume el transformador durante su operación.

Perturbación: una perturbación eléctrica describe el total acontecimiento que se inicia con una avería y termina con el restablecimiento de las condiciones normales de operación de la red de distribución y por ende de las condiciones previas a la avería, en lo que respecta a la calidad en el suministro eléctrico.

Punto de entrega: es el lugar topológico donde se entrega la energía eléctrica a una instalación para su aprovechamiento.

Queja: gestión presentada por un abonado o usuario, para que se le solucione un problema o que se resarzan los daños ocasionados por la calidad del suministro eléctrico.

Red Eléctrica: conjunto de elementos, en un sistema de potencia, mediante el cual se transporta la energía eléctrica desde los centros de producción y se distribuye a los abonados y usuarios.

Red de distribución: es la etapa de la red eléctrica conformada por: las barras a media tensión de las subestaciones reductoras (alta tensión/media tensión), subestaciones de maniobra o patios de interruptores, conductores a media y baja tensión, y los equipos de transformación, control, monitoreo, seccionamiento y protección asociados, para la utilización final de la energía.

Reporte de perturbación: reporte realizado por el abonado o usuario a la empresa eléctrica, por la percepción de problemas en el suministro del servicio eléctrico.

Servicio eléctrico: disponibilidad de energía y potencia en las etapas de generación, transmisión y distribución y en las condiciones para su comercialización.

Servicio provisional: Servicio que, por la naturaleza de la actividad, se presta por un periodo determinado y que posteriormente pasara a ser un servicio permanente.

Servicio temporal: Servicio que, por la naturaleza de la actividad, se presta por un periodo determinado.

Sistema de medición: es el conjunto de equipos y materiales (contadores de energía, alambrado, dispositivo de comunicación, transformadores de potencial y corriente) que se utiliza para la medición y registro de la energía y potencia requerida en un servicio eléctrico.

Poseedor: Persona que realiza actos de posesión estables y efectivos, en forma pacífica, pública e ininterrumpida, como dueño por más de un año en inmuebles no inscritos por el Registro Público.

Propietario: Persona física o jurídica que ejerce el dominio sobre bienes inmuebles con respaldo en un título habilitante, debidamente inscrita en el Registro Público.

Tarifa: Lista o catálogo de precios que deben de pagarse por la prestación de un servicio, fijados por la ARESEP.

Usuario: persona física o jurídica que hace uso del servicio eléctrico en determinado establecimiento, casa o predio.

Uso ilícito de energía: cualquiera de las formas o metodologías utilizadas por un abonado o usuario para evadir o distorsionar el registro, en forma parcial o total de la energía utilizada y la potencia eléctrica demandada en un inmueble o edificación.

Urbanización: Fraccionamiento y habilitación de un terreno para fines urbanos, ante apertura de calles y provisión de servicios

Valor eficaz (rms): raíz cuadrada del valor medio de la suma de los cuadrados de los valores instantáneos alcanzados durante un ciclo completo de la onda de tensión o de corriente.

CAPITULO III

Disposiciones generales

SECCION UNICA

Artículo 6. De los Servicios. La Empresa de Servicios Públicos de Heredia, prestará el servicio de energía eléctrica, dentro del área de cobertura, siempre que cuente con factibilidad técnica y legal. Apegados a las normativas AR-NT-SUCOM, AR-NT-SUINAC, AR-NT-SUMEL, AR-NT-SUCAL y el decreto ejecutivo del Código Eléctrico vigente.

Artículo 7. De las condiciones para prestar el servicio. Es obligación de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, dotar al usuario de un servicio de energía eléctrica con calidad y continuidad, salvo en casos de fuerza mayor, caso fortuito o períodos de mantenimiento debidamente divulgados que afecten la zona donde está localizada la propiedad.

Artículo 8. De la prioridad de reconexiones eléctricas por fuerza mayor. En caso de que el servicio eléctrico sea interrumpido, por causas de fuerza mayor y en periodos prolongados, el servicio se priorizará en los sectores donde se ubiquen las actividades en el siguiente orden:

- a) Hospitales, centros penitenciarios y albergues.
- b) Clínicas y centros de salud.
- c) Viviendas para atender las necesidades básicas de las familias, los campamentos de damnificados, pozos y sistemas de abastecimiento de agua potable.
- d) Instalaciones comerciales, industriales y agroindustriales.
- e) Otros.

Artículo 9. De las inspecciones por parte de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima.

La Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima podrá realizar los estudios e inspecciones necesarias para la adecuada prestación del servicio, dentro de

propiedad privada, en desarrollos bajo la figura de condominio o sobre la instalación de generación distribuida, por medio del personal debidamente identificado, previa notificación.

En caso de que el usuario no permita el ingreso del personal de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, para realizar los estudios requeridos, se utilizarán los medios legales pertinentes.

A solicitud del usuario, la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, realizará revisiones para comprobar el adecuado funcionamiento del medidor de energía eléctrica. En estos casos se cobrará el costo del servicio.

CAPÍTULO IV

De la prestación de los servicios

SECCIÓN PRIMERA-PRINCIPIO GENERAL

Artículo 10. —De las condiciones para la prestación de los servicios. Ante comprobada factibilidad técnica y legal, la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, prestará sus servicios a los propietarios y/o poseedores de inmuebles construidos o por edificar, dedicados a la residencia de personas o actividades para usos autorizados. Los servicios de energía eléctrica que suministra la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, sobre calle o vía pública o sobre servidumbre de redes eléctricas inscrita a favor de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima. Lo anterior, siempre que las redes en funcionamiento se ubiquen frente a los linderos del inmueble y que este cuente con permisos de construcción aprobados, así como planos del sistema eléctrico respectivo.

SECCIÓN SEGUNDA

De la ubicación física de la conexión de los servicios

Artículo 11. De la ubicación física para conexión de los servicios.

La conexión de los servicios será efectuada por la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, de acuerdo con lo estipulado por los reglamentos técnicos de Aresep vigentes y bajo el siguiente orden de prioridad, conforme a las condiciones de acceso que presente cada inmueble y en función del criterio técnico que la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima defina:

- a) Sobre calle o vía pública y al límite con propiedad para la cual se solicita el servicio.
- b) Sobre servidumbre de redes eléctricas tanto aéreas como subterráneas inscrita a favor de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, de acuerdo con el Reglamento para la Constitución e Inscripción de Servidumbres.
- c) Sobre calle o vía pública, frente al acceso de una servidumbre de paso inscrita a favor de terceros, en el entendido de que las instalaciones y sistemas internos quedarán bajo la exclusiva responsabilidad del propietario o poseedor.
- d) Sobre calle o vía pública, frente al acceso de la servidumbre de hecho, en el entendido de que las instalaciones y sistemas internos quedarán bajo la exclusiva responsabilidad del propietario o poseedor. Si la red pública no alcanza hasta el frente de la propiedad o frente a la servidumbre, El propietario podrá solicitar la autorización para construir la red de acuerdo con el estudio técnico previamente aprobado y la inspección de la ESPH. O

bien, el propietario podrá pagar el monto del presupuesto para que la ESPH lo construya la infraestructura necesaria.

SECCIÓN TERCERA

De servicios brindados sobre servidumbres inscritas a favor de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima

Artículo 12. De los servicios brindados sobre servidumbres de paso y líneas eléctricas inscritas a favor de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima. Se podrán otorgar servicios internos e individuales sobre las redes eléctricas inscritas a favor de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, y de acuerdo al Reglamento para la constitución e inscripción de servidumbre de líneas eléctricas y/o de paso a favor de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, para otorgamiento de servicios.

En estos casos, la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, administrará y operará las redes y los servicios internos, para lo cual el usuario, bajo su costo, deberá formalizar el traspaso de la infraestructura construida, según las indicaciones técnicas de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima. En casos excepcionales, ya sea cuando no sea factible técnica o legalmente la constitución y/o inscripción de la servidumbre o la entrega de inmuebles cuando sea necesario, o bien se hayan verificado inconvenientes de relevancia para cumplir con el requisito, previo criterio técnico y legal, la Junta Directiva o la Gerencia General de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima podrá considerar y autorizar mediante acto motivado, otras figuras jurídicamente viables que resguarden el interés institucional, que garanticen el acceso, operación, mantenimiento y administración de los sistemas; bajo los principios que rigen la prestación del servicio público. En el caso de condominios la prestación se regirá bajo la norma AR-NT-SUCOM capítulo XIII "Consideraciones para el suministro eléctrico en condominios"

Artículo 13. Del incumplimiento de las condiciones pactadas en la constitución de la servidumbre de paso inscrita a favor de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima.

En el caso de incumplimiento por parte del usuario en cuanto a las condiciones pactadas para la prestación del servicio bajo la modalidad establecida en el artículo anterior de este Reglamento, sea porque se imposibilite, se obstaculice o no se garantice el ingreso al inmueble, que interfiera con la operación y mantenimiento de los servicios prestados por parte de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima; éste se reserva la facultad de modificar el tipo de la medición así como la cancelación de la servidumbre; conforme al ordenamiento jurídico.

SECCIÓN CUARTA

Sobre la comercialización de energía para vehículos eléctricos

Artículo 14. Las condiciones que regulan la relación entre usuarios del sistema para recarga de vehículos eléctricos y el operador de energía será normada por los Reglamentos respectivos de ARESEP en lo referido a las tarifas y comercialización y a la Dirección de Energía del MINAE en las definiciones técnicas y conectividad de los mismos.

Artículo 15. La ESPH desarrollará la infraestructura necesaria de acuerdo con las tarifas aprobadas, condiciones del mercado y políticas públicas para satisfacer las necesidades de recarga de vehículos eléctricos en su zona de concesión.

Artículo 16. La ESPH S.A., promoverá el uso de la movilidad eléctrica, así como la eficiencia energética en el transporte público y privado, mediante la instalación de una red de centros de carga de acuerdo con las condiciones técnicas definidas por Aresep, MINAE y la ley 9518 o la que se encuentre en vigencia en materia de movilidad eléctrica.

Artículo 17. La ESPH S.A., en uso de sus facultades otorgadas por la Ley 7789 y la ley 7593 de la Aresep, facilitará el servicio de carga de baterías para vehículos eléctricos en los centros de carga técnicamente acondicionados para ello. Por este servicio, cobrará la tarifa aprobada para la recarga de cada vehículo.

CAPÍTULO V

De los servicios que ofrece la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima

SECCIÓN PRIMERA

De las disponibilidades de servicios y de capacidad eléctrica

Artículo 18. De los requisitos para la solicitud de disponibilidad de servicios de energía eléctrica.

Dicha solicitud debe realizarse en la Plataforma de Servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia o en la oficina regional; para el otorgamiento de la disponibilidad de energía eléctrica, el propietario del inmueble deberá cumplir con la presentación de los siguientes requisitos

- a) Solicitud firmada por el dueño de la propiedad indicando claramente el número de finca y número de plano catastrado, la naturaleza del proyecto que pretende desarrollar, el propósito de la certificación de disponibilidad y señalar medio y/o lugar para recibir notificaciones.
- b) Certificación vigente del inmueble con un plazo máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.
- c) En caso de persona física, deberá presentar la cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente para su verificación.
- d) En caso de personas jurídicas, certificación de personería vigente con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.
- e) Una copia del plano catastro.
Los planos que cumplan con las siguientes características las disponibilidades serán entregados en un plazo de 5 días hábiles:
 1. Áreas de propiedad que midan 500 m² o menos.

2. Propiedades ubicadas frente a calle pública donde exista red eléctrica primaria y secundaria.

Los planos que no cumplan con las características anteriores las disponibilidades se entregarán en un plazo de 15 días hábiles ya que estas solicitudes se remiten al Negocio de Energía Eléctrica y Alumbrado Público al proceso de Obras Menores Aéreas el cual realizará una visita en el campo para verificar la factibilidad del servicio.

Artículo 19. De la vigencia de la de Disponibilidad de Servicios.

La Disponibilidad de Servicios tendrá una vigencia de doce meses, prorrogable a solicitud del interesado, antes de su vencimiento hasta por un período igual adicional.

Las prórrogas se otorgarán siempre y cuando el interesado demuestre que ha realizado gestiones y acciones relacionadas con el desarrollo real del proyecto y que las condiciones del proyecto y de disponibilidad del servicio se mantengan, deberá presentar lo indicado en el artículo anterior.

Artículo 20. De la revocación de la constancia de disponibilidad de servicios.

Cualquier modificación al uso o a las condiciones establecidas en el documento de disponibilidad, dejará sin efecto la constancia de la disponibilidad otorgada, previo cumplimiento del debido proceso.

De las extensiones o modificaciones a redes y su financiamiento

Artículo 21. Categorización para las extensiones de redes eléctricas.

La Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A solicita que cuando se realice la solicitud inicial de extensiones o modificaciones a la red de energía eléctrica se deberá indicar en cual categoría se ubica dicha solicitud, las cuales se desarrollan en las siguientes categorías:

- a) **Estratégicas:** Son todas aquellas extensiones que obedecen a necesidades de la Empresa para expansión y por competencia.
- b) **Particulares:** Son aquellas extensiones que obedecen a un requerimiento específico de un particular, ya sea de persona física o jurídica.
- c) **Comunales:** Son aquellas extensiones que aportan un beneficio comunal, presentadas por organizaciones colectivas, ya sea municipales, comités de deportes, Asociaciones de Desarrollo, Comité de Vecinos o Religioso y otras de índole similar.
- d) **De interés social:** Son aquellos proyectos de interés social. Llámese aquellos grupos que desean mejorar sus condiciones de vida. En cuanto a proyectos habitacionales deberán aportar la declaratoria de interés social extendida por la autoridad competente.

- e) Modificaciones a la red:
 - e.1. Modificaciones que van orientadas a mejorar la calidad y continuidad del servicio.
 - e.2. Modificaciones solicitadas por particulares para la reubicación de elementos como anclas, postes, transformadores, líneas y otros construidos por la ESPH, S.A. que estén en predios particulares donde no existe servidumbre alguna a favor de la empresa.
 - e.3. Modificaciones solicitadas por particulares para la reubicación de elementos como anclas, postes, transformadores, líneas y otros que están correctamente ubicados sobre vía pública.
 - e.4. Adecuaciones a la red, tales como instalación de transformadores, cambios de conductor y otras modificaciones necesarias para aumentar la capacidad electroenergética del sistema, para suplir la demanda requerida por particulares.

Las obras contempladas en los incisos b), d) e.3 y e.4 del artículo 17, serán pagadas en su totalidad por los interesados

Artículo 22. Requisitos para extensiones con financiamiento.

Para realizar dicho trámite el usuario debe presentarse en la Plataforma de Servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia o en la oficina regional, para ello se requiere el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Presentar nota de solicitud indicando claramente la dirección, con los datos del interesado además de número de teléfono y/o correo electrónico, además debe indicar los requerimientos técnicos del servicio a solicitar, a efectos de ubicarla en la categoría respectiva.
- b) En caso de persona física, deberá presentar la cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente para su verificación.
- c) En caso de personas jurídicas, certificación de personería vigente con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.
- d) Copia del plano catastrado.
- e) Certificación vigente del inmueble con un plazo máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.
- f) Boleta de cargas eléctricas del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos.

La ESPH S.A. posterior a la solicitud realizara diseño y presupuesto e informara al cliente en un periodo máximo de 12 días naturales

Artículo 23. Trámite de financiamiento.

Una vez realizados los estudios y presupuestos de las obras de infraestructura, el negocio avisará al interesado por escrito del valor y demás detalles en un plazo no mayor de treinta días hábiles, para su aprobación o desaprobación. Si el interesado está conforme con los montos, se pasará de inmediato a conocimiento de la Gerencia, para que se apruebe o impruebe el financiamiento.

El financiamiento solicitado, una vez aprobado, debe seguir el siguiente procedimiento, a efecto de que se formalice el respectivo contrato:

- a) Aporte no menor del 25%, del valor indicado en el presupuesto, antes del inicio de la obra salvo otra indicación expresa de la Gerencia.
- b) Se cobrará intereses por el saldo pendiente, de acuerdo con la tasa de interés establecida por el Banco Nacional de Costa Rica, aplicable a certificados de depósito a seis meses plazo, al momento de otorgarse el financiamiento.
- c) Tratándose de personas jurídicas, se deberá acreditar debidamente, tanto la personería del representante legal como el acuerdo de su organismo máximo que autoriza la operación y confiere poder suficiente a su representante legal para concurrir al otorgamiento del respectivo contrato.
- d) Deberá existir autorización expresa a la Empresa para incorporar en los recibos de facturación de servicios la amortización correspondiente al financiamiento otorgado.
- f) Aprobado el financiamiento por Gerencia se pasará el expediente completo a la asesoría Jurídica para la formalización del correspondiente contrato.

SECCIÓN SEGUNDA.

De la fiscalización y aprobación por parte de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, de la infraestructura a construir por el desarrollador.

Artículo 24. —De la supervisión y aprobación por parte de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, de la infraestructura a construir por el desarrollador.

La supervisión e inspección de infraestructura de redes eléctricas a realizar por el desarrollador, estará a cargo de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, quien velará no solo por la calidad constructiva, sino también porque los materiales, personal y equipo utilizado cumplan con la normativa nacional vigente correspondiente.

Las instrucciones giradas por la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, serán de acatamiento obligatorio por parte del desarrollador, siempre que estas sean consistentes y se encuentren de conformidad con los planos constructivos y las especificaciones técnicas previamente aprobadas por la ESPH S.A.

La Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, está facultada por ley, para ingresar a los proyectos habitacionales durante todo el período de construcción, con el fin de dar la debida fiscalización y posterior aval del proyecto, de acuerdo con los requisitos y condiciones previamente establecidos en la normativa vigente y en los planos de construcción aprobados. El impedimento o la no autorización a la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, para su ingreso e inspección, durante todo el período constructivo o parte de éste, podría incidir con la no aprobación, recepción e interconexión del desarrollo y consecuentemente la no autorización para brindar los servicios solicitados.

SECCIÓN TERCERA De los servicios nuevos de energía eléctrica

Artículo 25. —De los requisitos para la solicitud de servicio nuevo provisional por parte del titular del inmueble.

Dicha solicitud debe realizarse en la Plataforma de Servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia o en la oficina regional; para el otorgamiento de un nuevo servicio, el propietario del inmueble deberá cumplir con la presentación de los siguientes requisitos:

- a) Documento Solicitud de Trámites, disponible en la Plataforma de servicios de la ESPH S.A., debidamente completado y firmado por el propietario registral, apoderado, o el albacea, según corresponda, así como llenar el documento: Contrato para el suministro de Energía Eléctrica en baja tensión para los abonados de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A.
- b) En caso de persona física, deberá presentar la cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente para su verificación.
- c) En caso de personas jurídicas, certificación de personería vigente con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva identificación vigente
- d) Certificación vigente del inmueble con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.
- e) Boleta de solicitud de sellado de planos eléctricos del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos CFIA
- f) Que el solicitante no tenga deudas con la empresa. (Esta condición se verifica a lo interno de la institución).
- g) Copia del plano de catastro.
- h) Copia del permiso municipal vigente.

- i) Documento de Consentimiento informado debidamente firmado, disponible en la Plataforma de Servicios.

En caso que no pueda presentarse el titular, las firmas del formulario, consentimiento informado y contrato de prestación de servicios deben venir autenticadas por abogado o presentar un poder protocolizado

La instalación del medidor debe estar terminada y en el límite de la propiedad catastral frente a vía pública, en cumplimiento con la norma técnica AR-NT-SUINAC-2015 de la ARESEP.

La ESPH S.A. dispone de cinco (5) días hábiles para la conexión del servicio requerido, la conexión del servicio queda sujeta a la existencia de las condiciones técnicas requeridas en la norma técnica, en caso de no existir dichas condiciones el cliente deberá realizar las mejoras requeridas para lo que cuenta con un plazo de 30 días naturales y reactivar el número de trámite asignado. Pasado el plazo se cerrará el trámite y deberá iniciar uno nuevo.

Artículo 26. —De los requisitos para la solicitud de servicio nuevo definitivo por parte del titular del inmueble.

Dicha solicitud debe realizarse en la Plataforma de Servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia o en la oficina regional; para el otorgamiento de un nuevo servicio, el propietario del inmueble deberá cumplir con la presentación de los siguientes requisitos:

- a) Documento Solicitud de Trámites, disponible en la Plataforma de servicios de la ESPH S.A., debidamente completado y firmado por el propietario registral, apoderado, o el albacea, según corresponda, así como llenar el documento: Contrato para el suministro de Energía Eléctrica en baja tensión para los abonados de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A.
- b) En caso de persona física, deberá presentar la cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente para su verificación
- c) En caso de personas jurídicas, certificación de personería vigente con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva identificación vigente
- d) Certificación vigente del inmueble con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.
- e) Boleta de solicitud de sellado de planos eléctricos y constancia de recibido del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos CFIA.
- f) Que el solicitante no tenga deudas con la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima. (Esta condición se verifica a lo interno de la institución).
- g) Copia del plano de catastro.

- h) Copia del permiso municipal vigente.
- i) Documento Consentimiento informado debidamente firmado, disponible en la Plataforma de Servicios.

En caso que no pueda presentarse el titular, las firmas del formulario, consentimiento informado y contrato de prestación de servicios deben venir autenticadas por abogado o presentar un poder protocolizado

La instalación del medidor debe estar terminada y en el límite de la propiedad catastral frente a vía pública, en cumplimiento con la norma técnica AR-NT-SUINAC-2015 de la ARESEP.

La ESPH S.A. dispone de cinco (5) días hábiles para la conexión del servicio requerido, la conexión del servicio queda sujeta a la existencia de las condiciones técnicas requeridas en la norma técnica, en caso de no existir dichas condiciones el cliente deberá realizar las mejoras requeridas para lo que cuenta con un plazo de 30 días naturales y reactivar el número de trámite asignado. Pasado el plazo se cerrará el trámite y deberá iniciar uno nuevo.

Artículo 27. —De los requisitos para otorgar servicios definitivos a copropietarios de inmuebles registrados en derechos.

Para brindar el servicio de energía eléctrica en el caso de copropietarios de inmuebles registrados en derechos, cuya comparecencia no pueda ser en su totalidad, por las razones establecidas en el manual de este reglamento de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, podrá otorgar los servicios cuando técnicamente sea factible, anterior y se cuente con la anuencia de al menos de la mayoría simple de los copropietarios se deberá cumplir con la presentación de los siguientes requisitos:

- a) Documento Solicitud de Trámites, disponible en la Plataforma de servicios de la ESPH S.A., debidamente completado y firmado por el propietario registral, apoderado, o el albacea, según corresponda, así como llenar el documento: Contrato para el suministro de Energía Eléctrica en baja tensión para los abonados de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A.
- b) En caso de persona física, deberá presentar la cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente para su verificación.
- c) En caso de personas jurídicas, certificación de personería vigente con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva identificación vigente.
- d) Certificación vigente del inmueble con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.

- e) Boleta de solicitud de sellado de planos eléctricos y constancia de recibido del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos CFIA.
- f) Que el solicitante no tenga deudas con la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima. (Esta condición se verifica a lo interno de la institución).
- g) Copia del plano de catastro.
- h) Copia del permiso municipal vigente.
- i) Documento Consentimiento informado debidamente firmado, disponible en la Plataforma de Servicios.

En caso que no pueda presentarse el titular, las firmas del formulario, consentimiento informado y contrato de prestación de servicios deben venir autenticadas por abogado o presentar un poder protocolizado

La instalación del medidor debe estar terminada y en el límite de la propiedad catastral frente a vía pública, en cumplimiento con la norma técnica AR-NT-SUINAC-2015 de la ARESEP.

La ESPH S.A. dispone de cinco (5) días hábiles para la conexión del servicio requerido, la conexión del servicio queda sujeta a la existencia de las condiciones técnicas requeridas en la norma técnica, en caso de no existir dichas condiciones el cliente deberá realizar las mejoras requeridas para lo que cuenta con un plazo de 30 días naturales y reactivar el número de tramite asignado. Pasado el plazo se cerrará el trámite y deberá iniciar uno nuevo.

Artículo 28. —De los requisitos para la solicitud de un nuevo servicio por parte del poseedor del inmueble sin inscribir.

Para brindar el servicio de energía eléctrica en el caso de un nuevo servicio por parte del poseedor del inmueble sin inscribir, la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, podrá otorgar los servicios cuando técnicamente sea factible, se deberá cumplir con la presentación de los siguientes requisitos:

- a) Documento Solicitud de Trámites, disponible en la Plataforma de servicios de la ESPH S.A., debidamente completado y firmado, así como llenar el documento: Contrato para el suministro de Energía Eléctrica en baja tensión para los abonados de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A.
- b) En caso de persona física, presentar original y copia de la cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente para su verificación.
- c) En caso de personas jurídicas, certificación de personería vigente con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva
- d) Presentar declaración jurada, firmada por el interesado y dos testigos, con una descripción del lote o propiedad, señalando en qué consisten sus actos posesorios, la existencia de edificación, las mejoras realizadas y que la propiedad no se encuentra inscrita.

- e) Un documento idóneo que permita ubicar el terreno sobre el cual se ejerce el derecho posesorio.
- f) Cancelar la tarifa de conexión correspondiente.
- g) Para el caso de la construcción de una nueva edificación, se deberá presentar el permiso municipal de construcción vigente y plano catastro o en su defecto documento idóneo.
- h) Que el solicitante no tenga deudas con la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima. (Esta condición se verifica a lo interno de la institución).
- i) Boleta de solicitud y sellado de planos eléctricos y constancia de recibido del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos CFIA.

La instalación del medidor debe estar terminada y en el límite de la propiedad catastral frente a vía pública, en cumplimiento con la norma técnica AR-NT-SUINAC-2015 de la ARESEP

La ESPH S.A. dispone de cinco (5) días hábiles para la conexión del servicio requerido, la conexión del servicio queda sujeta a la existencia de las condiciones técnicas requeridas en la norma técnica, en caso de no existir dichas condiciones el cliente deberá realizar las mejoras requeridas para lo que cuenta con un plazo de 30 días naturales y reactivar el número de trámite asignado. Pasado el plazo se cerrará el trámite y deberá iniciar uno nuevo.

Artículo 29. —De los requisitos para la solicitud de un nuevo servicio temporal para el caso de ocupantes de inmuebles dentro de fincas o terrenos invadidos en condición precaria.

La Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, establecerá las condiciones de abastecimiento en el caso de ocupantes de inmuebles dentro de fincas o terrenos invadidos en condición precaria y cuando así resulte de un estudio de factibilidad técnica, legal y comercial; que establecerá, entre otros aspectos si el servicio se prestará de forma colectiva o individual y aplicará la tarifa correspondiente al uso mayoritario. La autorización de este tipo de servicios no aplica ni generará efectos jurídicos para el otorgamiento de disponibilidad de servicios.

Su consideración requiere, además el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Formalización de la solicitud por parte del presidente de la asociación de desarrollo comunal.
- b) Aporte de certificación de la constitución y vigencia de la asociación y la correspondiente personería jurídica del presidente.
- c) Copia de la cédula de identidad del presidente de la asociación.
- d) Presentar declaración jurada firmada por el presidente de la asociación comunal y dos testigos, con una descripción de la propiedad, señalando en qué consisten sus actos posesorios, la existencia, cantidad y ubicación de las viviendas en un croquis con la delimitación del área de cobertura.

Artículo 30. —De los requisitos para la solicitud de un nuevo servicio temporal de energía eléctrica.

Se podrán conceder servicios temporales, para actividades no permanentes, tales como ferias, turnos, circos, casetas de vigilancia y para otros usos similares, por un período máximo de seis meses, siempre que el interesado cumpla con los siguientes requisitos:

- a) Nota solicitando los servicios, indicando: lugar de la instalación, fecha tanto de instalación como de retiro del servicio, número de contrato del servicio al cual autoriza cargar el consumo. Nombre y firma del solicitante.
- b) Documento Solicitud de Trámites, disponible en la Plataforma de servicios de la ESPH S.A., debidamente completado y firmado por el propietario registral, apoderado, o el albacea, según corresponda.
- c) Certificación vigente del inmueble con un plazo máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.
- d) En caso de persona física, presentar original y copia de la cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente para su verificación.
- e) Personería Jurídica y documento representante legal.
- f) Pago de la tarifa de conexión que corresponda.
- g) Original y copia del permiso municipal en el que indica el acuerdo firme por parte del Concejo Municipal de realizar los festejos correspondientes, en donde se indica, personas que lo solicitan, así como fechas y lugar del evento. Esta autorización debe venir firmada por el Alcalde.
- h) Documento Consentimiento Informado debidamente firmado.

La instalación del medidor debe estar terminada y en el límite de la propiedad catastral frente a vía pública, en cumplimiento con la norma técnica AR-NT-SUINAC-2015 de la ARESEP.

La tarifa aplicable será la que corresponda conforme al uso, según se establezca la entidad reguladora ARESEP. Para este tipo de servicio, se emitirán las facturaciones correspondientes al consumo realizado, y debidamente cargado al contrato relacionado.

La Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima podrá conceder prórrogas bajo las condiciones anteriores, previo pago de los montos pendientes. Caso contrario, se procederá con la suspensión del servicio

SECCIÓN CUARTA

De la individualización e independización de los servicios

Artículo 31. De la individualización de los servicios.

Las individualizaciones de Servicio eléctrico solo proceden en los casos en que el interesado haya separado las instalaciones internas y cuando sea técnica y legalmente posible. Deberá cumplir con los requisitos de un nuevo servicio y de aprobarse, el interesado deberá cancelar la totalidad de las deudas que recaen sobre el inmueble.

SECCIÓN QUINTA

Del cobro por servicios nuevos

Artículo 32. Del cobro por servicios nuevos. El depósito de garantía del servicio nuevo de energía eléctrica, serán cancelados una vez se notifique la aprobación del servicio, este monto podrá incluirse en la primera facturación del servicio.

Artículo 33. Depósito de garantía.

Para garantizar el pago del servicio la Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A exigirá a sus nuevos abonados un depósito en garantía equivalente a una facturación mensual según tarifa vigente de acuerdo con su categoría. Este depósito será devuelto al abonado en caso de que solicite el retiro del servicio, siempre y cuando se encuentre al día en sus obligaciones por el servicio eléctrico.

Mientras no exista registro del consumo real la Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A para los nuevos abonados cobrara inicialmente un depósito en garantía provisional con base a la tabla de estimación de consumo según cargas, que a continuación se detalla:

Estimación de consumo según cargas

| Carga conectada (vatios) | Consumo estimado mensual (kWh) |
|---------------------------|---|
| Entre 0 y 12000 declarada | 2.5% de la carga declarada |
| Mayor de 12000 declarada | 2.5% para los primeros vatios, más 20 kWh para casa 1000 vatios adicionales de carga conectada. |

Artículo 34. Ajuste al depósito de garantía.

La Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A ajustara el depósito de garantía con base en el promedio mensual de los montos reales facturados en los seis meses anteriores, cuando se produzca cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a) Suspensión del servicio por falta de pago.
- b) La suscripción de un nuevo contrato por cambio de tarifa aplicable al servicio.
- c) Cuando hayan transcurrido los primeros seis meses de operación del servicio, en cuyo caso el ajuste se aplicará como máximo en seis tractos mensuales consecutivos.

Artículo 35. Pago de intereses

Sobre el monto en colones del depósito de garantía y sus ajustes la Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A le reconocerá al abonado un interés promedio equivalente a la tasa pasiva del Sistema Bancario Nacional, donde pagará los intereses el 30 de junio de cada año, siempre que el deposito haya sido hecho por lo menos cinco años antes y la suma se le acreditará en la factura por energía dentro de los setenta días siguientes.

SECCIÓN SEXTA

Del sistema de medición

Artículo 36. Del sistema de medición de los servicios. La Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, será responsable de instalar y mantener el medidor esto con base en la norma técnica vigente.

SECCIÓN SETIMA

Otros trámites durante la prestación de los servicios

Artículo 37. Desconexión del servicio a solicitud del usuario.

Si el propietario del inmueble, considera que ya no son necesarias las conexiones de los servicios podrá solicitar la desconexión de estos en la Plataforma de Servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, para lo cual deberá aportar los siguientes requisitos:

- a) Presentar nota donde solicité la suspensión definitiva de los medidores que desea inactivar y el motivo de la solicitud de la desconexión. Además de cancelar la totalidad de la deuda o bien indicar contrato al cual se le cargue el remanente de consumo si los hubiere, este trámite se realiza directamente en la Plataforma de Servicios
- b) En caso de persona física, presentación de la cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente.
- c) En caso de personas jurídicas, certificación vigente con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva, presentación de cédula de identidad de su representante legal para su verificación

La solicitud procede y será efectiva, cuando la ESPHSA verifique que el servicio no se encuentre en uso. En caso contrario, informará al usuario el motivo o razón de la falta de procedencia.

La respuesta a esta solicitud se realiza en los siguientes 3 días hábiles.

Artículo 38. De la solicitud de traslado de acometida eléctrica.

El usuario podrá solicitar en la Plataforma de Servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia o en la oficina regional con la debida justificación el traslado de la acometida para ello se requiere el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Llenar formulario Solicitud de Trámites, disponible en nuestra plataforma de servicios.

- b) En caso de persona física, deberá presentar la cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente para su verificación.
- c) En caso de personas jurídicas, certificación de personería vigente con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva

Cancelación en Plataforma de Servicios de la ESPHSA, del costo respectivo del servicio.

La respuesta a esta solicitud se realiza en 5 días hábiles.

Artículo 39. De la solicitud de variación de la capacidad de la acometida eléctrica.

El usuario podrá solicitar en la Plataforma de Servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia o en la oficina regional con la debida justificación la variación de la capacidad del servicio para ello se requiere el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Llenar formulario Solicitud de Trámites, disponible en nuestra plataforma de servicios
- b) En caso de persona física, deberá presentar la cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente para su verificación.
- c) En caso de personas jurídicas, certificación de personería vigente con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva
- d) Boleta de solicitud de sellado de planos eléctricos y constancia de recibido del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos CFIA.

Cancelación en Plataforma de Servicios de la ESPHSA, del costo respectivo del servicio.

La respuesta a esta solicitud se realiza en 5 días hábiles.

Artículo 40. De la devolución de dinero a favor del usuario o del servicio.

El usuario podrá solicitar a la Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A, devoluciones de dinero por saldos a favor, originados en la duplicación de pagos, modificaciones en los montos facturados que previamente se cancelaron y otros servicios que la ESPHSA no ejecutó y fueron pagados por el usuario.

Si el servicio que va a ser objeto de una devolución de dinero, presenta una deuda pendiente de pago, en primer término, se aplicará la cancelación de la deuda y se hará la devolución por el saldo restante, si existiere. En caso de saldos a favor que no cuenten con solicitud expresa de devolución, se aplicará a los siguientes periodos de facturación hasta agotar el importe.

Dicha devolución del dinero, emisión del cheque, transferencia o crédito al contrato, la solicitud deberá realizarla en la Plataforma de Servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia o en la oficina regional. El usuario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Presentar nota de solicitud de devolución.

b) Presentar cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente para su verificación, si es el propietario del inmueble donde se presta el servicio y se encuentra registrado a su nombre.

c) Si el servicio se encuentra registrado a nombre de persona distinta al propietario registral, éste deberá presentar cédula de identidad o una identificación vigente.

d) En caso de ser persona jurídica debe presentar copia de personería jurídica y documento certificado o poder que le permita realizar el trámite.

En caso de cheque solo puede ser retirado por el dueño del servicio o bien la persona autorizada mediante el poder, en caso de transferencia debe llenar la boleta de autorización de pago por transferencia electrónica.

La respuesta a esta solicitud se realiza en los siguientes 15 días hábiles.

Artículo 41. Cambio de nombre de su cuenta.

Para realizar dicha solicitud el interesado debe presentarse en la Plataforma de Servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia o en la oficina regional, el usuario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a)** Documento Solicitud de Trámites, disponible en la Plataforma de servicios de la ESPH S.A., debidamente completado y firmado por el propietario registral, apoderado, o el albacea, según corresponda, así como llenar el documento: Contrato para el suministro de Energía Eléctrica en baja tensión para los abonados de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A.
- b)** Indicar número o números de contrato al cual hay que realizarle el trámite de cambio de nombre.
- c)** Documento Consentimiento Informado debidamente firmado
- d)** En caso de persona física, deberá presentar la cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente para su verificación
- e)** En caso de personas jurídicas, certificación de personería vigente con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva
- f)** Certificación vigente del inmueble con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.
- g)** La facturación no podrá tener recibos pendientes (Esta condición se verifica a lo interno de la institución).

En caso que no pueda presentarse el titular, las firmas del formulario, consentimiento informado y contrato de prestación de servicios deben venir autenticadas por abogado o presentar un poder protocolizado

Si existiere un monto pendiente en el rubro de cuentas por cobrar, el propietario del inmueble deberá cancelarlo antes que la ESPHSA proceda a ejecutar la solicitud. En cuanto al depósito de garantía el cliente lo puede cancelar al momento que se realice al trámite o se carga a la siguiente factura una vez realizado el cambio de nombre.

La respuesta a esta solicitud se realiza en forma inmediata en la plataforma con un plazo máximo de un día de resolución.

Artículo 42. Solicitud Cambio de lugar del medidor.

Para realizar dicha solicitud el interesado debe presentarse en la Plataforma de Servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia o en la oficina regional, el usuario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Llenar formulario Solicitud de Trámites. disponible en nuestra plataforma de servicios
- b) En caso de persona física, presentación de la cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente
- c) En caso de personas jurídicas, certificación vigente con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva, presentación de cédula de identidad de su representante legal para su verificación
- d) La facturación no podrá tener recibos pendientes (Esta condición se verifica a lo interno de la institución).

La ESPH S.A. dispone de cinco (5) días hábiles para hacer el trámite requerido, la conexión del servicio queda sujeta a la existencia de las condiciones técnicas requeridas en la norma técnica, en caso de no existir dichas condiciones el cliente deberá realizar las mejoras requeridas para lo que cuenta con un plazo de 30 días naturales y reactivar el número de trámite asignado. Pasado el plazo se cerrará el trámite y deberá iniciar uno nuevo

Artículo 43. Solicitud Cambio del servicio de provisional a definitivo.

Para realizar dicha solicitud el interesado debe presentarse en la Plataforma de Servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia o en la oficina regional, el usuario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Llenar formulario Solicitud de Trámites disponible en nuestra plataforma de servicios
- b) En caso de persona física, presentación de la cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente
- c) En caso de personas jurídicas, certificación vigente con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva, presentación de cédula de identidad de su representante legal para su verificación
- d) Boleta de solicitud de sellado de planos eléctricos y constancia de recibido del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos CFIA.

- e) La facturación no podrá tener recibos pendientes (Esta condición se verifica a lo interno de la institución).

La ESPH S.A. dispone de cinco (5) días hábiles para hacer el trámite requerido, la conexión del servicio queda sujeta a la existencia de las condiciones técnicas requeridas en la norma técnica, en caso de no existir dichas condiciones el cliente deberá realizar las mejoras requeridas para lo que cuenta con un plazo de 30 días naturales y reactivar el número de trámite asignado. Pasado el plazo se cerrará el trámite y deberá iniciar uno nuevo

Artículo 44. Solicitud cambio del voltaje del servicio.

Para realizar dicha solicitud el interesado debe presentarse en la Plataforma de Servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia o en la oficina regional, el usuario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Llenar formulario Solicitud de Trámites disponible en nuestra plataforma de servicios
- b) En caso de persona física, presentación de la cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente
- c) En caso de personas jurídicas, certificación vigente con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva, presentación de cédula de identidad de su representante legal para su verificación
- d) Boleta de solicitud de sellado de planos eléctricos y constancia de recibido del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos CFIA.
- e) La facturación no podrá tener recibos pendientes (Esta condición se verifica a lo interno de la institución).

La ESPH S.A. dispone de cinco (5) días hábiles para hacer el trámite requerido, la conexión del servicio queda sujeta a la existencia de las condiciones técnicas requeridas en la norma técnica, en caso de no existir dichas condiciones el cliente deberá realizar las mejoras requeridas para lo que cuenta con un plazo de 30 días naturales y reactivar el número de trámite asignado. Pasado el plazo se cerrará el trámite y deberá iniciar uno nuevo.

Artículo 45. Daños ocasionados a terceros.

Para realizar dicha solicitud el interesado debe presentarse en la Plataforma de Servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia o en la oficina regional, el usuario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) El reclamo debe presentarse en un plazo no mayor a ocho días hábiles posterior a la ocurrencia del evento.
- b) Presentar nota indicando número de contrato o medidor, además de la marca, modelo, serie del artefacto, la fecha y hora aproximada del evento que se presume generó los daños.
- c) En caso de persona física, presentación de la cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente.

- d) En caso de personas jurídicas, certificación vigente con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva, presentación de cédula de identidad de su representante legal para su verificación

La ESPH S.A. dispone de 30 días naturales para resolver si asume o rechaza la responsabilidad por los daños que se le atribuyen. Este plazo no contempla el tiempo que pueda requerir el Instituto Nacional de Seguros para finiquitar una indemnización.

Artículo 46. De otros trámites que el titular del servicio puede gestionar ante la ESPHSA.

El titular del servicio podrá solicitar a la Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A los siguientes trámites:

1. Cambio de tarifa.
2. Cobro por unidades de consumo.
3. Estudio por altos consumos.
4. Certificaciones.
5. Constancias.
6. Estados de cuentas.
7. Historiales de pago.

Los requisitos a presentar para los trámites supra mencionados son:

- a) Presentar cédula de identidad, de residencia o pasaporte.
- b) Si es Persona Jurídica debe presentarse además la Personería Jurídica y la cédula del representante legal.
- c) Todo trámite lo debe solicitar el dueño registral o bien un tercero con un poder legal autenticado.

Todos se realizan en la Plataforma de Servicios o en la oficina regional y la respuesta a estas solicitudes se realiza en forma inmediata en la plataforma con un plazo máximo de un día de resolución.

Artículo 47. De la solicitud de protección de la red eléctrica.

El usuario podrá solicitar en la Plataforma de Servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia o en la oficina regional con una carta indicando la justificación del porque requiere proteger la red eléctrica, con el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Presentar una nota indicando la dirección exacta, nombre del responsable, número de teléfono, correo para poder contactar en la inspección previa.

- b) En caso de persona física, deberá presentar la cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente para su verificación.
- c) En caso de personas jurídicas, certificación de personería vigente con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva

La respuesta a esta solicitud se realiza en 5 días hábiles, para realizar la respectiva programación con las cuadrillas encargadas del trabajo.

Artículo 48. Solicitudes relacionadas con alumbrado público.

Para realizar dicha solicitud el interesado debe presentarse en la Plataforma de Servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia o en la oficina regional, el usuario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Presentar nota indicando si es solicitud de instalación servicios nuevos o mejoramiento del alumbrado público con la dirección exacta, datos del interesado además de número de teléfono y/o correo electrónico.
- b) Presentar cédula de identidad, de residencia o pasaporte.
- c) Si es persona jurídica debe presentarse además la personería jurídica y la cédula del representante legal.

La respuesta a esta solicitud se realiza con un periodo máximo de 28 días naturales siempre y cuando no haya que realizar modificaciones a la red eléctrica.

Artículo 49. De solicitudes de información relacionadas con interrupciones del servicio eléctrico.

Para realizar dicha solicitud el interesado debe presentarse en la Plataforma de Servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia o en la oficina regional, el usuario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Presentar nota con el número de contrato o medidor que se vio afectado por el evento que se dio en el sitio como interrupción del servicio eléctrico, registro de eventos en la red de distribución, desconexión y posterior reconexión del servicio eléctrico por mantenimiento o mejora; además de número de teléfono y/o correo electrónico para su respectiva notificación.
- b) Presentar cédula de identidad, de residencia o pasaporte.
- c) Si es persona jurídica debe presentarse además la personería jurídica y la cédula del representante legal.

La respuesta a esta solicitud se realiza con un periodo máximo de 8 días hábiles.

Artículo 50. De solicitud desconexiones programadas.

Para realizar dicha solicitud el dueño del inmueble debe presentarse en la Plataforma de Servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia o en la oficina regional, el usuario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Llenar el formulario de desconexión programada, disponible en nuestra plataforma de servicios
- b) Presentar cédula de identidad, de residencia o pasaporte.
- c) Si es persona jurídica debe presentarse además la personería jurídica y la cédula del representante legal.

Esta solicitud se hará por lo menos 3 días hábiles previos a la desconexión esto para su debida programación.

Artículo 51. De los requisitos para los arreglos de pago.

Para realizar dicha solicitud el interesado debe presentarse en la Plataforma de Servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, el usuario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Nota solicitando el convenio de pago.
- b) En caso de persona física, presentar cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente para su verificación.
- c) En caso de personas jurídicas, certificación de personería vigente con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.
- d) Se debe aportar una cuota inicial, que represente como mínimo un 25% del monto total de la deuda.
- e) Los intereses se establecen, de acuerdo a Tasa Básica Pasiva del Banco Central.
- f) El Trámite es personal, únicamente puede realizarlo el dueño del servicio, ya que debe firmar una letra de cambio.

La respuesta a esta solicitud se realiza en forma inmediata en la plataforma con un plazo máximo de un día de resolución.

Artículo 52. De la actualización de datos del servicio. La Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, podrá realizar actualizaciones de oficio o a petición de parte en los datos de los servicios registrados.

CAPÍTULO VI

De los proyectos de desarrollo habitacional.

SECCIÓN PRIMERA

Artículo 53. Procedimiento para proyectos de desarrollo habitacional:

Con el objeto de establecer el derecho de prioridad de las personas o entidades interesadas en el desarrollo de nuevos proyectos habitacionales, y extensiones de servicios localizados dentro de las áreas servidas por la Empresa, se establece el siguiente procedimiento:

- a) Formulario de requisitos para el trámite de solicitud de servicios para urbanizaciones, residenciales, condominios o fraccionamientos, el cual está disponible en la oficina de Gestión jurídica debidamente completado y firmado por el propietario registral o apoderado según corresponda (firma autenticada).
- b) Copia del Plano Catastrado.
- c) Certificación Literal original de las fincas a desarrollar (vigente con un máximo de 30 días de emitida).
- d) En caso de persona física o representante legal, presentar cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente para su verificación.
- e) En caso de personas jurídicas, certificación de personería vigente con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.
- f) Diseño de sitio o ante proyecto.
- g) Cronograma o programa de trabajo con inicio y finalización de obras.
- h) Uso de suelo.
- i) Memoria de cálculo.
- j) Declaratoria de interés social cuando proceda.

Una vez recibido la documentación serán analizados en orden cronológico de acuerdo a su presentación y dentro de un plazo no mayor a cuarenta y cinco días (45) hábiles se emitirá el dictamen de disponibilidad.

CAPÍTULO VII

De las redes eléctricas aéreas nuevas y/o reformas a la red aérea existente desarrolladas por terceros

SECCIÓN

Esta sección aplica para los proyectos habitacionales y otro tipo de desarrollos que requieran la construcción, reforma o extensión de redes eléctricas aéreas nuevas por parte de un tercero. Los diseños presentados para su aval, deben apegarse a lo establecido en el "Manual de Normas de Construcción y montajes normalizados de la ESPH S.A

El trámite es personal y debe ser realizado por el dueño del inmueble o proyecto. Si es efectuado por un tercero deberá presentar una nota de autorización autenticada por un abogado para realizar el trámite y una fotocopia de la cédula de identidad.

Artículo 54. Construcción de redes eléctricas aéreas nuevas y/o la modificación por parte de terceros.

Para realizar este trámite el interesado deberá presentar al Supervisión de Obras Eléctricas de Terceros los siguientes requisitos:

- a) Nota de solicitud del propietario y de la empresa contratada por el dueño para construir el proyecto indicando cual sería el trámite a realizar.
- b) Cronograma de ejecución del proyecto.
- c) Plano constructivo digital y memoria de cálculo. Una vez se obtenga el aval técnico, se requieren 3 copias físicas de los planos, para su firma
- d) En caso de personas jurídicas, certificación de personería vigente con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.
- e) En caso de persona física o representante legal, presentar cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente para su verificación.

En el caso de proyectos habitacionales que hayan sido analizadas en la Comisión de habitacionales, se requiere que la disponibilidad de servicios haya sido aprobada y esté vigente.

La respuesta a esta solicitud se realiza en 5 días hábiles mediante oficio vía correo electrónico.

CAPÍTULO VIII

De Generación Distribuida con fuentes renovables

SECCIÓN UNICA

Las condiciones que regulan la relación entre usuarios del sistema para generación distribuida con fuentes renovables y el operador de energía será normada por Reglamento de generación distribuida con fuentes renovables bajo el modelo de contratación medición neta sencilla Dirección de Energía del MINAE.

Artículo 55. De la Solicitud de estudio de disponibilidad y reserva de capacidad

Para realizar dicha solicitud el interesado debe presentarse en la Plataforma de Servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia y presentar los siguientes requisitos.

- a) Llenar formulario Solicitud de estudio de disponibilidad y reserva de capacidad, disponible en nuestra plataforma de servicios.
- b) En caso de persona física o representante legal, presentar cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente para su verificación.
- c) En caso de personas jurídicas, certificación de personería vigente con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.
- d) En caso que no pueda presentarse el titular la firma del formulario debe de venir autenticada por abogado. El propietario podrá autorizar a un tercero a realizar el trámite mediante un poder legal autenticado.
- e) Realizar el respectivo pago.

Se realizará un expediente por usuario con la documentación presenta para que esté disponible para la siguiente etapa del trámite.

Una vez recibido la documentación serán analizados dentro de un plazo no mayor a 15 días hábiles.

Artículo 56. De la Solicitud de estudio de viabilidad.

Para realizar dicha solicitud el interesado debe presentarse en la Plataforma de Servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia y presentar los siguientes requisitos.

- a) Llenar formulario Solicitud de estudio de viabilidad, disponible en nuestra plataforma de servicios
- b) Disponibilidad válida y vigente emitida.
- c) Información técnica del equipo de generación.
- d) Información técnica del equipo de interconexión (inversor cuando proceda).
- e) Diagrama unifilar con la ubicación del sistema de medición para generación.
- f) Diagrama de coordinación del sistema de protecciones (para sistemas mayores a 50 kVA monofásico a 75 kVA trifásico).
- g) Dimensionamiento del transformador y sus características (para sistemas mayores a 50 kVA monofásico a 75 kVA trifásico).
- h) Estimación de energía mensual generada durante un año.
- i) Certificados de pruebas de todos los equipos a instalar.
- j) Boleta de sellado de plano eléctrico emitida por el CFIA.
- k) Realizar el respectivo pago.

La documentación presentada se anexará al expediente que se confeccionó anteriormente.

Una vez recibido la documentación serán analizados dentro de un plazo no mayor a 22 días hábiles.

Artículo 57. De la firma del contrato de servicio de interconexión esquema generación distribuida modelo de contratación medición neta sencilla.

Para realizar dicha solicitud el interesado debe presentarse en la Plataforma de Servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia.

- a) Firmar el contrato de servicio de interconexión esquema generación distribuida modelo de contratación medición neta sencilla. En caso que no pueda presentarse el titular la firma del respectivo contrato debe de venir autenticada por abogado. El propietario podrá autorizar a un tercero a realizar el trámite mediante un poder legal autenticado.
- b) Realizar el respectivo pago.

La Empresa de Servicios Públicos de Heredia realizará la inspección y las pruebas puestas en marcha en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

CAPÍTULO IX
De la facturación y cobro
SECCIÓN PRIMERA-DE LA FACTURACIÓN

Artículo 58. De la aplicación tarifaria. La Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima cobrará a sus usuarios las tarifas vigentes fijadas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

Cuando en una misma conexión existan diferentes usos del servicio, se aplicará la tarifa superior. El cambio deberá ser comunicado al usuario siguiendo el debido proceso.

Los cambios en la tarifa por variación en el uso del servicio, se aplicarán únicamente a partir de la fecha de la resolución de la Orden de Servicio, en la cual se determina el cambio de uso.

Artículo 59. De la clasificación tarifaria según el uso.

De acuerdo con su condición y el uso específico que hacen de la energía eléctrica los servicios se clasificarán de conformidad con las siguientes categorías:

a) **Domiciliar:** Se aplicará para casas y apartamentos destinados exclusivamente a la habitación. En estos casos, el uso de la energía eléctrica es para satisfacer las necesidades domésticas de las familias.

En los casos de construcción unifamiliar a cargo del propietario, para su uso personal exclusivo y el de su familia, la tarifa será calificada como de uso domiciliar. Para ello, el proyecto deberá contar con el recibido conforme a satisfacción de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima.

Cuando se identifique dentro del inmueble un uso diferente al domiciliar, se aplicará lo dispuesto en los incisos b), c), d) y e) siguientes.

b) **Ordinaria:** Se aplicará a los servicios utilizados en locales destinados a actividades comerciales o industriales, cuyo uso es principalmente el de aseo, incluyendo pequeños establecimientos comerciales que no se encuentren debidamente acondicionados para servir a sus usuarios dentro del mismo espacio físico.

c) **Reproductiva:** Se aplicará a los servicios donde la energía eléctrica es utilizada como parte indispensable del proceso productivo. Se excluyen a las empresas públicas y demás instituciones descentralizadas incluidas dentro de la clasificación vigente en el sistema de cuentas nacionales del Banco Central.

d) **Preferencial:** Se aplicará a las escuelas y colegios de carácter público, asociaciones de desarrollo comunal, las instituciones de beneficencia y culto (inscritas como tales y con personería jurídica) sin fines de lucro.

e) **Gobierno:** se aplicará a los establecimientos del Gobierno General, según la clasificación vigente en el sistema de cuentas nacionales del Banco Central de Costa Rica. Incluidos los gobiernos locales o municipalidades.

Artículo 60. De la facturación del servicio.

La Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, facturará mensualmente los servicios de energía eléctrica, considerando el consumo y la tarifa correspondiente. Cuando por alguna circunstancia no sea posible leer el medidor, los servicios se facturarán de acuerdo a su consumo promedio.

La Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, informará mediante los medios disponibles autorizados, los montos facturados, consumos y fecha de vencimiento.

Artículo 61. De los ajustes a la facturación.

La Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, podrá aplicar ajuste en la facturación dependiendo la causa que se haya generado, en aquellos servicios de uso domiciliario, ordinario, preferencial y gobierno, conforme al cumplimiento de todas las siguientes condiciones:

- a) Tarifa mal aplicada.
- b) Errores de facturación por problemas en el sistema de medición.
- c) Cambio del uso de la energía.

Artículo 62. Cobro por unidades de consumo.

La Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, tomara como referencia AR-NT-SUCON ultima versión capitulo XIII "Consideraciones para el suministro eléctrico en condominios".

Artículo 63. De las modificaciones a la facturación.

La Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, podrá modificar o rectificar los consumos facturados, cuando existan causas justificadas, de acuerdo a las políticas y procedimientos que se establezcan.

Artículo 64. De los conceptos de la factura.

La Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, pondrá al cobro la facturación correspondiente a los servicios prestados al usuario, detallando como mínimo los diferentes conceptos, el monto total y la fecha de su vencimiento.

SECCIÓN SEGUNDA

Del cobro y de la cancelación

Artículo 65. Del pago de los servicios.

Para el pago de los servicios de energía eléctrica la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, podrá recibir de cualquier persona el monto respectivo. Tratándose de inquilinos, su relación con el propietario del inmueble siendo de orden privado y ajeno a la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, se regulará de conformidad con la legislación correspondiente.

Artículo 66. Del pago anticipado.

El usuario podrá efectuar pagos por adelantado cuando lo considere conveniente, siguiendo los procedimientos establecidos por la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima.

Artículo 67. De los medios de pago.

El monto de la facturación deberá ser cancelado por cualquiera de los medios y en los lugares de recaudación que sean autorizados por la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, antes de la fecha de vencimiento. Caso contrario, el servicio podrá ser suspendido y se cobrarán los recargos correspondientes.

Artículo 68. De la multa por facturaciones vencidas.

Toda factura vencida podrá ser cancelada en cualquiera de los agentes recaudadores debidamente autorizados por la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, con un recargo del 3% mensual sobre el monto facturado.

CAPÍTULO X

De los derechos y obligaciones del usuario

SECCIÓN PRIMERA

De las responsabilidades

Artículo 69. De los derechos de los usuarios.

Los principales derechos de los usuarios son los siguientes:

- a) Recibir los servicios en condiciones de prestación óptima.
- b) Ser atendido oportunamente y recibir respuestas de sus gestiones en los plazos establecidos por Ley.
- c) Disponer de la información de su factura con la debida antelación a su vencimiento, en el tiempo establecido y por el medio o lugar señalado.
- d) Solicitar modificaciones y consultas sobre los servicios como:
 - i. Independización del servicio por segregación de la propiedad.
 - ii. Cambio de capacidad de la conexión.
 - iii. Traslados del punto de conexión.
 - iv. Desconexión de los servicios.
 - v. Lugar o medio para el envío de facturas.
 - vi. Cambio del nombre del servicio.
 - vii. Cambio de tarifa por modificación del uso del servicio.
 - viii. Emisión de duplicado de factura.
 - ix. Estados de cuentas e historiales de pago.
 - x. Suscribir arreglos de pago.
 - xi. Certificaciones y constancias sobre los servicios: disponibilidad, capacidad eléctrica del sector, situación de pago, historial de consumo, etc.
 - xii. Otros trámites relacionados con los servicios.
- d) Recibir comunicación oportuna sobre suspensiones de servicio.

Para realizar estos trámites y ejercer sus derechos, el usuario deberá presentar los requisitos establecidos por la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, en este reglamento.

Artículo 70. De las obligaciones del usuario.

Es responsabilidad del usuario:

- a) Mantener en buenas condiciones de funcionamiento los sistemas e instalaciones internas. La Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, no asumirá ninguna responsabilidad por su mal funcionamiento; por tanto, queda eximido de todo

reclamo por daños y perjuicios a personas o propiedades, ocasionados directa o indirectamente por el uso de los sistemas mencionados.

b) Dar a los servicios, el uso exclusivo para el que fueron contratados.

c) Notificar a la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, cualquier cambio en el uso del servicio, así como mantener actualizados los datos del servicio.

d) Autorizar el acceso a su propiedad del personal de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, debidamente identificado, para realizar inspecciones propias de su competencia.

e) Mantener accesible el lugar donde se ubica el medidor.

f) Comunicar a la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, si observa cualquier daño físico en el medidor, marchamos abiertos y/o sus accesorios.

g) Comunicar a la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, si enfrenta dificultad para obtener los datos de la facturación de los servicios por los medios dispuestos por la institución.

h) Solicitar a la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, la actualización de los datos cuando se adquiere la titularidad de un inmueble que cuente con los servicios. La solicitud debe acompañarse de los documentos válidos que comprueben su titularidad.

i) Respetar al funcionario de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, no esperar ni demandar de él trato contrario al establecido por la legislación vigente o la ética, facilitarle en lo posible su labor y cumplir con los trámites y requisitos que correspondan, en caso contrario la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, podrá utilizar los mecanismos legales pertinentes en defensa de sus funcionarios.

j) Cumplir con cualquier otra obligación derivada de su relación convenida con Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, para la prestación de los servicios requeridos.

SECCIÓN SEGUNDA

De las obligaciones surgidas por segregación y reunión de fincas

Artículo 71. De las obligaciones surgidas por la segregación de fincas.

Cuando una propiedad que cuenta con los servicios de Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, se segrega, el propietario del lote donde están localizadas las conexiones eléctricas, está en la obligación de comunicar dicha modificación a la empresa. Para las demás fincas que resulten de la segregación, los propietarios podrán solicitar el nuevo servicio conforme a los requisitos establecidos.

Artículo 72. De las obligaciones surgidas por la reunión de fincas.

Cuando varias propiedades que disfrutaban de los servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, se reúnan en una sola, el nuevo propietario está en la obligación de comunicar dicha reunión a la empresa y de cancelar cualquier deuda.

Para todos los efectos, el nuevo propietario será para la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, el responsable del servicio.

CAPÍTULO XI

SECCIÓN PRIMERA

De la suspensión y reconexión de los servicios de energía eléctrica

Artículo 73. De la competencia para la suspensión y reconexión de los servicios

La suspensión o reconexión del servicio solo podrá realizarla la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima. Queda terminantemente prohibido al usuario u otras personas, intervenir los sistemas que son de propiedad exclusiva de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima.

Artículo 74. De las causas para la suspensión del servicio de energía eléctrica.

Se procederá a la suspensión del suministro de energía eléctrica por algunas de las siguientes causas o situaciones:

- a) Falta de pago oportuno de la factura mensual.
- b) Por accidentes, incendios o causas de fuerza mayor únicamente en los inmuebles afectados o que podrían ser afectados.
- c) En los casos imprescindibles de operación y mantenimiento.
- d) Orden expresa de autoridad judicial y manteamiento.
- e) Cuando el abonado lo solicite y legalmente proceda.
- f) Cuando se detecten condiciones técnicas en la acometida eléctrica que impliquen peligro inminente para la vida y seguridad de las personas.
- g) Cuando la empresa eléctrica se percate de que el abonado haya fallecido y haya notificado de acuerdo con el debido proceso al usuario que debe presentarse y este hace caso omiso de dicha notificación.
- h) Cuando se determine que existe un uso ilícito de energía y el abonado o usuario no hizo acto presencial en la agencia de servicios de la empresa o no presento las pruebas de descargo tres días posteriores a la notificación del ilícito.
- i) Por reventa de energía
- j) Cuando el abonado o usuario no brinde autorización para ingresar a la propiedad.
- k) Otros casos no contemplados en este reglamento con previa autorización de la Autoridad Reguladora.

Artículo 75. De la reconexión del servicio.

La Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima, tramitará la reconexión del servicio suspendido en el plazo máximo de las veinticuatro horas hábiles siguientes al pago de las deudas pendientes cuando sucedan las siguientes situaciones:

- a) Cancelación de la factura que originó la suspensión del servicio con su debida reconexión.
- b) Formalización de arreglo de pago y pago de la prima respectiva.
- c) Reanudación del servicio a solicitud del usuario cuando este fue suspendido forzada o voluntariamente.
- d) Por orden expresa de la autoridad judicial o estatal por disposición legal.
- e) En los casos donde el servicio se encuentre inactivo (Esta condición se verifica a lo interno de la institución) la reconexión deberá tramitarse como un nuevo servicio.

- f) El reajuste al depósito de garantía será incluido en la facturación del siguiente mes previo cancelado la reconexión.

SECCIÓN SEGUNDA

De otros tipos de conexiones en los sistemas eléctricos de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima

Artículo 76. De la conexión no autorizada.

Cuando se detecte una conexión no autorizada, la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima se basará en el Capítulo X de la AR-NT-SUCOM.

CAPÍTULO XII

Del cobro judicial, de la garantía real y las obligaciones incobrables

Artículo 77. Del cobro judicial y los incobrables.

La Empresa de Servicios Públicos de Heredia procederá con base al Reglamento de Cobro vigente.

CAPÍTULO XIII

Disposiciones finales

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 78. Obligatoriedad del reglamento y manual de normas y políticas.

El reglamento y los Manuales de Políticas y Procedimientos dictados por la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Sociedad Anónima serán de acatamiento obligatorio para la empresa, sus funcionarios y los usuarios.

Artículo 79. Derogatorias.

El presente reglamento deroga totalmente al*****, publicado en *La Gaceta* N° ***** y sus modificaciones posteriores, así como cualquier otro acuerdo o directriz del **** que se le oponga. También deroga totalmente, al ***** , publicado en *La Gaceta* N° ***** y sus modificaciones posteriores.

Artículo 80. Vigencia.

Rige a partir de **** meses posteriores a su publicación en el Diario Oficial.

Publíquese. Comuníquese.

Acuerdo firme.

Junta Directiva. —*****—1 vez. —O. C. N° 600000728. —Solicitud N° ***** . — (IN2015022819).