

PROPUESTA DE MEJORA REGULATORIA



COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ

ABRIL 2021

Presentación

La aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Regulatorio *ex post*, sin duda, es una experiencia nueva en el país, por lo que el reto que se enfrenta es ir perfeccionando la herramienta, de manera que resulte útil para llevar adelante los procesos y planes de mejora regulatoria que normalmente desarrollan las instituciones del país.

En este caso, la Compañía Nacional de Fuerza y Luz ha sido pionero en abrir sus puertas para que un equipo de profesionales pudiera realizar el primer ejercicio de aplicación de dicha metodología, asignando un equipo interno para apoyar en el trabajo realizado y compartir las experiencias relacionadas con la construcción de una regulación que ordene la prestación de los servicios eléctricos que presta. En ese sentido nuestro equipo acompañó al equipo técnico y directivo de la empresa para redactar una propuesta de regulación que se ajustara a su realidad actual y a los servicios que se prestan.

Producto de este ejercicio, presentamos junto con el informe técnico elaborado, una propuesta de nueva regulación para la institución, con la finalidad que se constituya en un insumo útil para la toma de decisiones, lo que indudablemente tendrá un impacto positivo para sus abonados y para la reactivación de la actividad económica que está impulsando el país.

La propuesta se compone de un Reglamento, que recoge de manera formal todas aquellas gestiones que hoy día aplica la Compañía, pero que no se han formalizado en una regulación comprensiva de todos los trámites y requerimientos que deben cumplir los regulados para acceder a los diferentes servicios que se les ofrecen.

Asimismo, el equipo de Costa Rica Fluye y de la Dirección de Mejora Regulatoria del MEIC se pone a sus órdenes para colaborar, de ser necesario, en la efectiva ejecución del plan de implementación de propuestas que presente la Compañía al Ministerio.

En este documento se incluye la propuesta de regulación que se ha elaborado.

Resumen Ejecutivo

La propuesta normativa formula el reglamento de requisitos para los trámites relacionados con el servicio de suministro de energía eléctrica de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz. Esta elaboración reglamentaria se fundamenta en el artículo 4 incisos a) y b) de la Ley No. 8220.

La necesidad de elaboración del reglamento indicado, parte de tres aspectos: a) establecer el ordenamiento que deben seguir los abonados de la CNFL para la formalización y el acceso a los servicios que se le brindan; b) implementación de la virtualidad como sustituto de la presencialidad en los trámites que puede realizar el usuario del servicio tanto nuevo como actual; c) una reducción de las filtraciones financieras que se han generado por la existencias de lagunas jurídicas en la aplicación práctica de la regulación.

En lo que respecta a los beneficios de la propuesta se encuentran, los siguientes: generar seguridad jurídica a los abonados de la CNFL, cumplir con la obligatoriedad que la ley convoca, a su vez, los trámites y servicios contenidos en el reglamento fueron revisados por los diferentes departamentos operativos de la CNFL, lo que permitió que estos fueran depurados para simplificar la cantidad de requisitos, así como la aplicación de la virtualidad, la cual genera una reducción de costos no solo económicos sino también los derivados de la celeridad en la gestión y el resultado final. Asimismo, puede contribuir a mejorar la posición del país en el tema del Doing Business.

La propuesta planteada está constituida por doce capítulos donde contempla los trámites de la Dirección Comercialización y Dirección Distribución; apartados relacionados con inconformidades, facturación, cobro, derecho y obligaciones del usuario, entre otros; y, los servicios ofrecidos en la página web, sucursales, agencias, módulos, agencia virtual y aplicación móvil.

V.º B.º



**GERENCIA GENERAL
DIRECCIÓN COMERCIALIZACIÓN
UNIDAD MERCADEO Y GESTIÓN DEL CLIENTE**

**REGLAMENTO DE REQUISITOS PARA LOS TRÁMITES RELACIONADOS
CON EL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

00/00/2021

CAPÍTULO I	6
DISPOSICIONES GENERALES	6
CAPÍTULO II	6
RESPONSABILIDADES	6
CAPITULO III	7
CANALES DE ATENCION PARA LAS SOLITUDES DE	7
CONSULTAS Y TRÁMITES DE SERVICIOS.....	7
CAPITULO IV	9
CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	9
CAPÍTULO V	10
SERVICIOS.....	10
CAPÍTULO VI	26
OTROS SERVICIOS	26
CAPITULO VII	27
SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO.....	27
CAPITULO VIII	28
COBRO DE LOS SERVICIOS NUEVOS.....	28
CAPITULO IX	28
FACTURACION Y COBRO.....	28
CAPITULO X	31
INCONFORMIDADES DEL ABONADO O USUARIO.....	31
CAPÍTULO XI	32
IMPEDIMENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	32
CAPÍTULO XII	33
DISPOSICIONES FINALES	33
BITÁCORA DE CAMBIOS REALIZADOS	33
ANEXO No. 1	34
SIGLAS Y DEFINICIONES	34

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objetivo

Este reglamento tiene como propósito regular los requisitos para los trámites relacionados con el servicio de suministro de energía eléctrica en media y baja tensión que la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A, en adelante CNFL, brinda a los usuarios, cumpliendo con lo estipulado en la *Ley 8220 Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos*, reformada mediante la Ley 8990.

Artículo 2. Alcance

Esta normativa regula la relación, derechos y obligaciones entre la CNFL, sus trabajadores y abonados o usuarios, surgidas de la disponibilidad, prestación y ejecución de las actividades derivadas de la distribución, comercialización de servicios de suministro de energía eléctrica, dentro de su área de concesión, así como, acatando las normas técnicas de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep).

Artículo 3. Principios

La prestación de servicios de energía eléctrica en media y baja tensión se rige, entre otros, por los principios de eficiencia, eficacia, publicidad, libre competencia, igualdad, buena fe, neutralidad tecnológica, sostenibilidad ambiental, legalidad y seguridad jurídica.

Artículo 4. Definiciones y siglas

Para una mejor comprensión de este reglamento, consulte el glosario en el Anexo N°1.

CAPÍTULO II RESPONSABILIDADES

Artículo 5. Jefaturas, coordinadores y trabajadores de las dependencias

Es responsabilidad de las jefaturas, coordinadores de procesos y trabajadores de la CNFL:

- a. Velar por la divulgación, cumplimiento y actualización de este reglamento, el cual es de acatamiento obligatorio para todos los trabajadores.
- b. Brindar un servicio al cliente eficiente y eficaz, con el fin de promover una atención memorable al abonado o usuario.
- c. Conocer y efectuar las solicitudes de trámites de los abonados o clientes de acuerdo con la siguiente normativa vigente:
 - i. Procedimiento ejecución de trámites de servicio.
 - ii. Instructivo de atención al cliente con autonomía y flexibilidad.
 - iii. Guía de atención al cliente.
- d. Atender en caso de que un abondo o cliente presente una inconformidad, relacionada con los trámites que ofrece la CNFL, de acuerdo con la siguiente normativa:

- i. Reglamento de la Unidad Mercadeo y Gestión del Cliente para la atención de inconformidades, denuncias o sugerencias.
 - ii. Directriz para la gestión de inconformidades de los clientes y otras partes interesadas.
 - iii. Procedimiento atención de inconformidades y denuncias de los clientes y otras partes interesadas.
- e. Actualizar los trámites que ofrece la CNFL a los abonados o usuarios de conformidad con la Ley 8220 Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos y su reforma Ley 8990, así como coordinar su publicación para el conocimiento de los abonados y clientes, en cumplimiento del artículo 4 de dicha ley.

CAPITULO III CANALES DE ATENCIÓN PARA LAS SOLITUDES DE CONSULTAS Y TRÁMITES DE SERVICIOS

Artículo 6. Canales de atención

La CNFL facilita a sus abonados o usuarios los siguientes sitios para gestionar sus trámites y consultas:

- a. Sucursales y agencias de atención al público. Información detallada en el artículo 7.
- b. Atención telefónica. Información detallada en el artículo 8.
- c. Medios de atención interactiva. Información detallada en el artículo 9.

Artículo 7. Sucursales y agencias de atención al público

Los abonados o usuarios cuentan con las siguientes sucursales y agencias de atención para realizar sus consultas y trámites:

- a. Sucursal Central:

Ubicación: 50 metros norte del edificio de RACSA, San José, Calle 1 Avenida 5 y 7.
Horario: lunes a viernes de 8.00 a.m. a 5.00 p.m.
Correo electrónico: succen@cnfl.go.cr

- b. Sucursal Desamparados:

Ubicación: De la esquina sureste de la Iglesia Católica, 100 metros este y 50 metros norte
Horario: lunes a viernes de 8.00 a.m. a 5.00 p.m.
Correo electrónico: sucdesam@cnfl.go.cr

- c. Sucursal Escazú:

Ubicación: 200 metros oeste del Centro Comercial Plaza Colonial
Horario: lunes a viernes de 8.00 p.m. a 5.00 p.m.
Correo electrónico: sucescazu@cnfl.go.cr

- d. Sucursal Heredia:

Ubicación: San Lorenzo de Flores, al costado este del Megasuper
Horario: lunes a viernes de 8.00 a.m. a 5.00 p.m.
Correo electrónico: sucheredia@cnfl.go.cr

e. Sucursal Guadalupe:

Ubicación: al costado suroeste de la Iglesia Católica
Horario: lunes a viernes de 8.00 a.m. a 5.00 p.m.
Correo electrónico: sucguada@cnfl.go.cr

f. Agencia Tres Ríos:

Ubicación: 200 metros oeste del Cementerio, Centro Comercial Plaza Estación local 2
Horario: lunes a viernes de 8.00 a.m. a 5.00 p.m.
Correo electrónico: sucdesam@cnfl.go.cr

g. Agencia Metropolitana:

Ubicación: 300 metros sur de la esquina suroeste de la Catedral Metropolitana.
Horario: lunes a viernes de 8.00 p.m. a 5.00 p.m.
Correo electrónico: sucmetro@cnfl.go.cr

h. Agencia La Uruca:

Ubicación: De la Pozuelo 250 metros al este, contiguo a Ferretería CAPRIS, La Uruca
Horario: lunes a viernes de 8.00 a.m. a 5.00 p.m.
Correo electrónico: sucheredia@cnfl.go.cr

Artículo 8. Atención telefónica

Los abonados o clientes tienen las siguientes opciones para realizar sus consultas y reportes de averías:

a. Teléfono: 800 ENERGÍA: 800-363-7442

Consultas referentes a trámites y servicios

Horario: lunes a viernes de 7.00 am a 6.00 pm

sábados de 7.00 am a 12.00 pm.

b. Teléfono: 1026 Reporte de Averías

Horario: línea disponible las 24 horas

Artículo 9. Medios de interacción

Los siguientes medios de atención interactiva están a disposición de los abonados o usuarios para realizar sus consultas y comentarios, así como, para la obtención de información:

a. WhatsApp: 8319-5273

Horario: lunes a viernes de 7.00 am a 9.00 pm
sábados de 7.00 am a 3.00 pm.

b. Web Chat

Horario: lunes a viernes de 7.00 am a 5.00 pm sábados y domingos: cerrado.

c. Facebook (<http://www.facebook.com/cnflcr/>)

d. Twitter (<http://www.twitter.com/cnfl/>)

e. YouTube (<http://www.youtube.com/user/cnflcr/>)

f. Instagram (<http://www.instagram.com/cnflcr/>)

g. Correo institucional (800energia@cnfl.go.cr)

CAPITULO IV CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Artículo 10. Servicio y área de cobertura

La CNFL presta 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, así como su reglamento.

Artículo 11. Calidad y continuidad del servicio

Es obligación de la CNFL dotar de un servicio de energía eléctrica con calidad y continuidad, salvo en casos de fuerza mayor o fortuito, así como por períodos de mantenimiento debidamente divulgados que afecten el área de cobertura de los abonados y usuarios.

Artículo 12. Servicio a propietarios de inmuebles

La CNFL brinda sus servicios sus servicios, ante comprobada factibilidad técnica y legal, a los propietarios y ocupantes de un inmueble construido o por edificar, dedicados a la residencia de personas o actividades para usos autorizados. Lo anterior, siempre que las redes en funcionamiento se ubiquen frente a los linderos del inmueble y que cuente con permisos de construcción y planos del sistema eléctrico, debidamente aprobados por la respectiva municipalidad y Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA).

Artículo 13. Servicios a usuarios de vehículos eléctricos

La CNFL ofrece a los usuarios de vehículos eléctricos el servicio de recarga en su zona de concesión, cuya relación con sus usuarios está regulada por la normativa de Aresep en lo referido a las tarifas y comercialización, así como las definiciones técnicas y conectividad de la Dirección de Energía del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE).

La CNFL pone a disposición de los usuarios de vehículos eléctricos sus centros de recarga, impulsando además, el desarrollo de infraestructura necesaria para brindar este servicio de acuerdo con las tarifas aprobadas, las cuales se definen según lo establecido en la resolución RE-0056-IE-2019, publicada en La Gaceta N. 182 del 14 de agosto del 2019 o cualquier otra que

llegue a emitirse, condiciones del mercado, así como políticas públicas de acuerdo con lo establecido en la *Ley 9518 Incentivos y Promoción para el Transporte Eléctrico*.

CAPÍTULO V SERVICIOS

Artículo 14. Servicio nuevo suministro de energía eléctrica monofásico

La CNFL brinda a sus abonados o usuarios el servicio de suministro de energía eléctrica monofásico (sistema de medición a partir de un único transformador con tensión de línea a línea de 240 voltios o de dos transformadores, con tensión línea a línea de 208 o 480 Voltios) el cual se puede realizar de manera provisional para la etapa de construcción de residencias, comercios o pequeñas industrias. El servicio provisional se brinda por un período de seis meses prorrogables.

La solicitud del servicio se tramita de forma virtual o personal en sucursales y agencias de la CNFL, la cual puede realizar el propietario del inmueble o la persona facultada legalmente, presentando los siguientes requisitos:

- a. Original de cédula de identidad para nacionales, en caso de ser extranjeros deben presentar documentos que acrediten su permanencia legal en el país, ya sea cédula de residencia, permiso temporal de radicación, carné ya sea de refugiado, residente pensionado, residente rentista o asilado territorial.
- b. Original de personería jurídica (no mayor a un mes de emitida), original de cédula de identidad de representante legal, en caso de ser extranjero deben presentar documentos que acrediten su permanencia legal en el país, ya sea cédula de residencia, permiso temporal de radicación, carné ya sea de refugiado, residente pensionado, residente rentista o asilado territorial.
- c. Número de teléfono, dirección exacta por provincia, cantón y distrito, correo electrónico de la persona que solicita el servicio o en caso de empresas sus calidades, incluyendo su cédula jurídica.
- d. Pago del depósito de garantía, cuyo monto es el establecido por la Aresep, el cual se cancela al momento de ser atendido en ventanilla o cargado en la primera facturación.
- e. Aportar el NISE (número de contrato), localización o número de medidor del servicio del vecino más cercano, en el caso de servicios nuevos.
- f. Fotocopia de escritura pública o informe registral original con no más de tres (3) meses de expedido o fotocopia del primer testimonio de la compraventa
- g. Aportar número de solicitud de sellado de planos eléctricos emitida por el CFIA
- h. Firma de contrato ya sea de forma manuscrita o digital

Ante la CNFL cualquier persona que cuente con la debida autorización, podrá solicitar servicios y realizar trámites a nombre del solicitante, abonado o cliente, la cual es otorgada de conformidad con el artículo 283 de la *Ley General de Administración Pública* o poder especial, general o generalísimo, conservando la CNFL el original de dicha autorización, así como las certificaciones de los poderes-

Al momento de la solicitud del medidor, la instalación debe estar terminada, ubicada 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 CNFL dispone de ocho días hábiles para la conexión del servicio requerido, una vez cumplidos los requisitos técnicos y administrativos y en caso de incumplimiento de alguno de estos, debe prevenir por una única vez de manera escrita sobre los requisitos omitidos. El usuario tendrá

hasta diez días hábiles para subsanar el error y si después de transcurrido el plazo no los presenta, el trámite se cierra y debe iniciar una nueva gestión.

La tarifa que aplica la CNFL por el servicio solicitado es el establecido por la Aresep, el cual se puede consultar en la siguiente página: <https://aresep.go.cr/electricidad>

Artículo 15. Servicio nuevo suministro de energía eléctrica trifásico

La CNFL brinda a sus abonados o usuarios el servicio de suministro de energía eléctrica trifásico, (sistema de medición a partir de dos o tres transformadores con tensiones de línea a línea en 240, 416 o 480 voltio), el cual se puede realizar de manera provisional para la etapa de construcción de residencias, comercios o pequeñas industrias. El servicio provisional se brinda por un periodo de seis meses prorrogables.

La solicitud del servicio se tramita de forma virtual o personal en sucursales y agencias de la CNFL, la cual puede realizar el propietario del inmueble o la persona facultada legalmente, presentando los siguientes requisitos:

- a. Original de cédula de identidad para nacionales, en caso de ser extranjeros deben presentar documentos que acrediten su permanencia legal en el país, ya sea cédula de residencia, permiso temporal de radicación, carné ya sea de refugiado, residente pensionado, residente rentista o asilado territorial.
- b. Original de personería jurídica (no mayor a un mes de emitida), original de cédula de identidad de representante legal, en caso de ser extranjero deben presentar documentos que acrediten su permanencia legal en el país, ya sea cédula de residencia, permiso temporal de radicación, carné ya sea de refugiado, residente pensionado, residente rentista o asilado territorial.
- c. Número de teléfono, dirección exacta por provincia, cantón y distrito, correo electrónico de la persona que solicita el servicio o en caso de empresas sus calidades, incluyendo su cédula jurídica.
- d. Pago del depósito de garantía, cuyo monto es el establecido por la Aresep, el cual se cancela al momento de ser atendido en ventanilla o cargado en la primera facturación.
- e. Aportar el NISE (número de contrato), localización o número de medidor provisional
- f. Fotocopia de escritura pública o informe registral original con no más de tres (3) meses de expedido o fotocopia del primer testimonio de la compraventa. El servicio eléctrico quedará a nombre del propietario registral, sea persona física o jurídica.
- g. Aportar número de solicitud de sellado de planos eléctricos emitida por el CFIA.
- h. Firma de contrato ya sea de forma manuscrita o digital.

Ante la CNFL cualquier persona que cuente con la debida autorización, podrá solicitar servicios y realizar trámites a nombre del solicitante, abonado o cliente, la cual es otorgada de conformidad con el artículo 283 de la *Ley General de Administración Pública* o poder especial, general o generalísimo, conservando la CNFL el original de dicha autorización, así como las certificaciones de los poderes.

Al momento de la solicitud del medidor, la instalación debe estar terminada, ubicada 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 CNFL dispone de ocho días hábiles para la conexión del servicio requerido, una vez cumplidos los requisitos técnicos y administrativos y en caso de incumplimiento de alguno de estos, debe prevenir por una única vez de manera escrita sobre los requisitos omitidos. El usuario tendrá

hasta diez días hábiles para subsanar el error y si después de transcurrido el plazo no los presenta, el trámite se cierra y debe iniciar una nueva gestión.

La tarifa que aplica la CNFL por el servicio solicitado es el establecido por la Aresep, el cual se puede consultar en la siguiente página: <https://aresep.go.cr/electricidad>

Artículo 16. Cambio de servicio de provisional a definitivo

La CNFL proporciona a los abonados que finalizan su proceso de construcción, remodelación o ampliación de bienes inmuebles como residencias, edificios comerciales e industriales, apartamentos, entre otros, un servicio definitivo.

La solicitud del servicio se tramita de forma virtual o personal en sucursales y agencias de la CNFL, la cual puede realizar el propietario del inmueble o la persona facultada legalmente, presentando los siguientes requisitos:

- a. Original de cédula de identidad para nacionales, en caso de ser extranjeros deben presentar documentos que acrediten su permanencia legal en el país, ya sea cédula de residencia, permiso temporal de radicación, carné ya sea de refugiado, residente pensionado, residente rentista o asilado territorial.
- b. Original de personería jurídica (no mayor a un mes de emitida), original de cédula de identidad de representante legal, en caso de ser extranjero deben presentar documentos que acrediten su permanencia legal en el país, ya sea cédula de residencia, permiso temporal de radicación, carné ya sea de refugiado, residente pensionado, residente rentista o asilado territorial.
- c. Aportar el NISE (número de contrato), localización o número de medidor provisional.
- d. El servicio no debe tener facturas pendientes.
- e. Constancia de recibido emitida por el CFIA.
- f. Firma de contrato ya sea de forma manuscrita o digital.

Ante la CNFL cualquier persona que cuente con la debida autorización, podrá solicitar servicios y realizar trámites a nombre del solicitante, abonado o cliente, la cual es otorgada de conformidad con el artículo 283 de la Ley General de Administración Pública o poder especial, general o generalísimo, conservando la CNFL el original de dicha autorización, así como las certificaciones de los poderes.

Al momento de la solicitud del medidor, la instalación debe estar terminada, ubicada 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 CNFL dispone de ocho días hábiles para la conexión del servicio requerido, una vez cumplidos los requisitos técnicos y administrativos y en caso de incumplimiento de alguno de estos, debe prevenir por una única vez de manera escrita sobre los requisitos omitidos. El usuario tendrá hasta diez días hábiles para subsanar el error y si después de transcurrido el plazo no los presenta, el trámite se cierra y debe iniciar una nueva gestión.

La tarifa que aplica la CNFL por el servicio solicitado es el establecido por la Aresep, el cual se puede consultar en la siguiente página: <https://aresep.go.cr/electricidad>.

Artículo 17. Servicio especial (Eventos especiales y otros)

La CNFL presta el servicio de suministro de energía eléctrica para eventos especiales, ferias, turnos, circos, conciertos transmisiones de televisión, cuya duración no debe ser mayor a un mes, tomando en cuenta los voltajes normalizados para el suministro de energía eléctrica: 120/240v, 120/280v, 277/480v en zonas de servicio en media tensión a 34,5 kV y 120/240v, 120/280v, 240/416v y 240/480v en zonas de servicio en media tensión a 13,8kV.

La solicitud del servicio se tramita de forma virtual o personal en sucursales y agencias de la CNFL, la cual puede realizar el propietario del inmueble o la persona facultada legalmente, presentando los siguientes requisitos:

- a. Original de cédula de identidad para nacionales, en caso de ser extranjeros deben presentar documentos que acrediten su permanencia legal en el país, ya sea cédula de residencia, permiso temporal de radicación, carné ya sea de refugiado, residente pensionado, residente rentista o asilado territorial.
- b. Original de personería jurídica (no mayor a un mes de emitida), original de cédula de identidad de representante legal, en caso de ser extranjero deben presentar documentos que acrediten su permanencia legal en el país, ya sea cédula de residencia, permiso temporal de radicación, carné ya sea de refugiado, residente pensionado, residente rentista o asilado territorial.
- c. Número de teléfono, dirección exacta por provincia, cantón y distrito, correo electrónico de la persona que solicita el servicio o en caso de empresas sus calidades, incluyendo su cédula jurídica.
- d. Aportar número de solicitud de sellado de planos eléctricos emitida por el CFIA.
- e. Solicitud por escrito remitida con una semana de antelación, firmada (manuscrito o digital) por el representante legal conteniendo: número NISE, localización o medidor de referencia.
- f. Número de NISE (número de contrato), medidor y localización en la cual se cargará el consumo del servicio brindado una vez finalizada la prestación del servicio, el cual debe estar a nombre del solicitante.
- g. Dirección exacta del evento incluyendo provincia, cantón y distrito.
- h. Indicar carga de voltaje requerida y detalle de los equipos que se utilizarán para el servicio (bombillo, plantas, sistemas de enfriamiento, entre otros).
- i. Aportar los días que se debe prestar el servicio y horas.
- j. Aportar teléfono, dirección y el nombre de la persona a cargo en el sitio.
- k. Cumplir con lo dispuesto en la *Norma Técnica de instalación y equipamiento de acometidas eléctricas AR-SUINAC*, según la siguiente página <https://aresep.go.cr/electricidad> y con el *Código eléctrico de Costa Rica para la seguridad de la vida y de la propiedad* <http://www.pgrweb.go.cr>
- l. Presentar original del permiso de la municipalidad respectiva o Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT).
- g. Pago del depósito de garantía, cuyo monto es el establecido por la Aresep, el cual se cancela al momento de ser atendido en ventanilla o solicitar que el monto se cargue en la primera facturación.
- h. El servicio no debe tener facturas pendientes.
- i. Firma de contrato ya sea de forma manuscrita o digital.

Ante la CNFL cualquier persona que cuente con la debida autorización, podrá solicitar servicios y realizar trámites a nombre del solicitante, abonado o cliente, la cual es otorgada de conformidad con el artículo 283 de la *Ley General de Administración Pública* o poder especial, general o generalísimo, conservando la CNFL el original de dicha autorización, así como las certificaciones de los poderes.

Al momento de la solicitud del medidor, la instalación debe estar terminada, ubicada 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 CNFL dispone de ocho días hábiles para la conexión del servicio requerido, una vez cumplidos los requisitos técnicos y administrativos y en caso de incumplimiento de alguno de estos, debe prevenir por una única vez de manera escrita sobre los requisitos omitidos. El usuario tendrá hasta diez días hábiles para subsanar el error y si después de transcurrido el plazo no los presenta, el trámite se cierra y debe iniciar una nueva gestión.

El plazo de resolución es de ocho días.

La tarifa que aplica la CNFL por el servicio solicitado es el establecido por la ARESEP.

Artículo 18. Cambio conexión de voltaje

La CNFL presta el servicio de cambio de conexión de voltaje, cuando el abonado o cliente requiere mayor voltaje para llevar a cabo sus actividades.

La solicitud del servicio se tramita de forma virtual o personal en sucursales y agencias de la CNFL, la cual puede realizar el propietario del inmueble o la persona facultada legalmente, presentando los siguientes requisitos:

- a. Original de cédula de identidad para nacionales, en caso de ser extranjeros deben presentar documentos que acrediten su permanencia legal en el país, ya sea cédula de residencia, permiso temporal de radicación, carné ya sea de refugiado, residente pensionado, residente rentista o asilado territorial.
- b. Original de personería jurídica (no mayor a un mes de emitida), original de cédula de identidad de representante legal, en caso de ser extranjero deben presentar documentos que acrediten su permanencia legal en el país, ya sea cédula de residencia, permiso temporal de radicación, carné ya sea de refugiado, residente pensionado, residente rentista o asilado territorial.
- c. Número de teléfono, dirección exacta por provincia, cantón y distrito, correo electrónico de la persona que solicita el servicio o en caso de empresas sus calidades, incluyendo su cédula jurídica.
- d. Aportar el NISE (número de contrato), localización o número de medidor provisional.
- e. Presentar original de la solicitud de sellado de planos eléctricos, constancia de su recibido, emitida por el CFIA, acorde con lo dispuesto en la *Norma Técnica Supervisión de la instalación y equipamiento de acometidas eléctricas (AR-NT-SUINAC)* y con *Código eléctrico de Costa Rica para la seguridad de la vida y propiedad*.
- f. En los casos en que la carga solicitada sea mayor a la disponible en la red eléctrica, la CNFL solicitará en su momento el "Diseño red eléctrica".
- g. Firma de contrato ya sea de forma manuscrita o digital.

Ante la CNFL cualquier persona que cuente con la debida autorización, podrá solicitar servicios y realizar trámites a nombre del solicitante, abonado o cliente, la cual es otorgada de conformidad con el artículo 283, de la *Ley General de Administración Pública* o poder especial, general o generalísimo, conservando la CNFL el original de dicha autorización, así como las certificaciones de los poderes.

La CNFL dispone de ocho días hábiles para la conexión del servicio requerido, una vez cumplidos los requisitos técnicos y administrativos y en caso de incumplimiento de alguno de estos, debe prevenir por una única vez de manera escrita sobre los requisitos omitidos. El usuario tendrá

hasta diez días hábiles para subsanar el error y si después de transcurrido el plazo no los presenta, el trámite se cierra y debe iniciar una nueva gestión.

La solicitud del trámite no tiene ningún tipo de costo.

Artículo 19. Solicitud traslado de medidor

La CNFL proporciona el servicio de traslado de medidor por cambio de acometida eléctrica, la cual la realiza el cliente, sin que medie una modificación en las condiciones de diseño de la instalación eléctrica.

- a. Original de cédula de identidad para nacionales, en caso de ser extranjeros deben presentar documentos que acrediten su permanencia legal en el país, ya sea cédula de residencia, permiso temporal de radicación, carné ya sea de refugiado, residente pensionado, residente rentista o asilado territorial.
- b. Original de personería jurídica (no mayor a un mes de emitida), original de cédula de identidad de representante legal, en caso de ser extranjero deben presentar documentos que acrediten su permanencia legal en el país, ya sea cédula de residencia, permiso temporal de radicación, carné ya sea de refugiado, residente pensionado, residente rentista o asilado territorial.
- c. Número de teléfono, dirección exacta por provincia, cantón y distrito, correo electrónico de la persona que solicita el servicio o en caso de empresas sus calidades, incluyendo su cédula jurídica.
- d. Aportar el NISE (número de contrato), localización o número de medidor provisional.
- e. Cancelar el monto por el servicio solicitado cuyo monto es el establecido por la Aresep, el cual se cancela al momento de ser atendido en ventanilla o cargado en la primera facturación
- f. El servicio no debe tener facturas pendientes.
- g. Firma de contrato ya sea de forma manuscrita o digital.

Ante la CNFL cualquier persona que cuente con la debida autorización, podrá solicitar servicios y realizar trámites a nombre del solicitante, abonado o cliente, la cual es otorgada de conformidad con el artículo 283 de la *Ley General de Administración Pública* o poder especial, general o generalísimo, conservando la CNFL el original de dicha autorización, así como las certificaciones de los poderes.

Al momento del traslado del medidor, la instalación debe estar terminada, ubicada 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 CNFL dispone de ocho días hábiles para la conexión del servicio requerido, una vez cumplidos los requisitos técnicos y administrativos y en caso de incumplimiento de alguno de estos, debe prevenir por una única vez de manera escrita sobre los requisitos omitidos. El usuario tendrá hasta diez días hábiles para subsanar el error y si después de transcurrido el plazo no los presenta, el trámite se cierra y debe iniciar una nueva gestión.

La tarifa que aplica la CNFL por el servicio solicitado es el establecido por la Aresep, el cual se puede consultar en la siguiente página: <https://aresep.go.cr/electricidad>.

Artículo 20. Desconexión y reconexión por trabajos internos

La CNFL ofrece el servicio de desconexión y posterior reconexión por trabajos internos y es solicitado cuando un abonado o cliente lo requiere para hacer mejoras o cambios en su red eléctrica interna.

La solicitud del servicio se tramita de forma virtual o personal en sucursales y Agencias de la CNFL, la cual puede realizar el propietario del inmueble o la persona facultada legalmente, presentando los siguientes requisitos:

- a. Original de cédula de identidad para nacionales, en caso de ser extranjeros deben presentar documentos que acrediten su permanencia legal en el país, ya sea cédula de residencia, permiso temporal de radicación, carné ya sea de refugiado, residente pensionado, residente rentista o asilado territorial.
- b. Original de personería jurídica (no mayor a un mes de emitida), original de cédula de identidad de representante legal, en caso de ser extranjero deben presentar documentos que acrediten su permanencia legal en el país, ya sea cédula de residencia, permiso temporal de radicación, carné ya sea de refugiado, residente pensionado, residente rentista o asilado territorial.
- c. Número de teléfono, dirección exacta por provincia, cantón y distrito, correo electrónico de la persona que solicita el servicio o en caso de empresas sus calidades, incluyendo su cédula jurídica.
- d. Aportar el NISE (número de contrato), localización o número de medidor provisional.
- e. El servicio no debe tener facturas pendientes.
- f. Pago del servicio solicitado, cuyo monto se cancela al momento de ser atendido en ventanilla o cargado en la primera facturación.
- g. El servicio no debe tener facturas pendientes.
- h. Firma de contrato de aceptación correspondiente, ya sea de forma manuscrita o digital.

Plazo de resolución ocho días.

La tarifa que aplica la CNFL por el servicio solicitado es el establecido por la Aresep, el cual se puede consultar en la siguiente página: <https://aresep.go.cr/electricidad>

1. Clientes con consumos menores a 3000 kWh

- a. Solicitud por escrito del abonado la cual debe presentar con 72 horas de anticipación a la realización del trabajo, indicando día, hora, localización y número de NISE (número de contrato) y medidor en la que se requiere el servicio.
- b. Una vez finalizado el trabajo el cliente está en la obligación de comunicarse con la CNFL, para el restablecimiento de la energía eléctrica al teléfono "800 Energía". Este servicio se restablece según la disponibilidad de cuadrilla, no mayor a los ocho (8) días establecidos por la CNFL.
- c. Pago del servicio solicitado, cuyo monto se cancela al momento de ser atendido en ventanilla o cargado en la primera facturación.

La tarifa que aplica la CNFL por el servicio solicitado es el establecido por la Aresep, el cual se puede consultar en la siguiente página: <https://aresep.go.cr/electricidad>.

2. Clientes con consumos mayores a 3000 kWh

- a. Solicitud por escrito del abonado la cual debe presentar con 72 horas de anticipación a la realización del trabajo, indicando día, hora, localización y número de NISE o medidor en la que se requiere el servicio.
- b. Indicar el nombre completo del responsable de realizar el trabajo interno en la propiedad del cliente (siempre debe estar la persona responsable en el lugar que se va a realizar esa desconexión o reconexión) y dos teléfonos para localizarlo.

La tarifa que aplica la CNFL por el servicio solicitado es el establecido por la Aresep, el cual se puede consultar en la siguiente página: <https://aresep.go.cr/electricidad>

Una vez finalizado el trabajo el cliente está en la obligación de comunicarse con la CNFL al teléfono "800 Energía", para el restablecimiento de la energía eléctrica a los medios que se le indiquen. Y el servicio será reestablecido según la disponibilidad de cuadrilla no mayor a los ocho días establecidos por la CNFL.

Ante la CNFL cualquier persona que cuente con la debida autorización, podrá solicitar servicios y realizar trámites a nombre del solicitante, abonado o cliente, la cual es otorgada de conformidad con el artículo 283 de la *Ley General de Administración Pública* o poder especial, general o generalísimo, conservando la CNFL el original de dicha autorización, así como las certificaciones de los poderes.

Al momento de la reconexión del medidor, la instalación debe estar terminada, ubicada 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 CNFL dispone de ocho días hábiles para la desconexión y conexión del servicio requerido, una vez cumplidos los requisitos técnicos y administrativos y en caso de incumplimiento de alguno de estos, debe prevenir por una única vez de manera escrita sobre los requisitos omitidos. El usuario tendrá hasta diez días hábiles para subsanar el error y si después de transcurrido el plazo no los presenta, el trámite se cierra y debe iniciar una nueva gestión.

Artículo 21. Ingreso a tarifa residencial horaria

El servicio brindado por la CNFL de tarifa residencial horaria es exclusivo para clientes residenciales en baja tensión en toda el área servida de la CNFL.

La solicitud del servicio se tramita de forma virtual o personal en sucursales y agencias de la CNFL, la cual puede realizar el propietario del inmueble o la persona facultada legalmente, presentando los siguientes requisitos:

- a. Original de cédula de identidad para nacionales, en caso de ser extranjeros deben presentar documentos que acrediten su permanencia legal en el país, ya sea cédula de residencia, permiso temporal de radicación, carné ya sea de refugiado, residente pensionado, residente rentista o asilado territorial.
- b. Original de personería jurídica (no mayor a un mes de emitida), original de cédula de identidad de representante legal, en caso de ser extranjero deben presentar documentos que acrediten su permanencia legal en el país, ya sea cédula de residencia, permiso temporal de radicación, carné ya sea de refugiado, residente pensionado, residente rentista o asilado territorial.

- c. Número de teléfono, dirección exacta por provincia, cantón y distrito, correo electrónico de la persona que solicita el servicio o en caso de empresas sus calidades, incluyendo su cédula jurídica.
- d. Aportar el número de NISE, localización, número de contrato o número de medidor.
- e. El servicio no debe tener facturas pendientes.
- f. Firma de contrato ya sea de forma manuscrita o digital.

Ante la CNFL cualquier persona que cuente con la debida autorización, podrá solicitar servicios y realizar trámites a nombre del solicitante, abonado o cliente, la cual es otorgada de conformidad con el artículo 283 de la *Ley General de Administración Pública* o poder especial, general o generalísimo, conservando la CNFL el original de dicha autorización, así como las certificaciones de los poderes.

La CNFL incluirá al abonado en la tarifa residencial horaria, en el mes siguiente de facturación hábiles para incluir al abonado o cliente a la tarifa residencial horaria, una vez cumplidos los requisitos técnicos y administrativos y en caso de incumplimiento de alguno de estos, debe prevenir por una única vez de manera escrita sobre los requisitos omitidos. El usuario tendrá hasta diez días hábiles para subsanar el error y si después de transcurrido el plazo no los presenta, el trámite se cierra y debe iniciar una nueva gestión.

La solicitud del trámite no tiene ningún tipo de costo.

Artículo 22. Centros de recarga rápida de vehículos eléctricos

La CNFL en uso de sus facultades otorgadas por la *Ley 7593 de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP)*, pone a disposición el servicio de centros de recarga rápida de vehículos eléctricos, cuyos lugares están técnicamente acondicionados y su ubicación puede ser consultada en la siguiente página: <https://www.cnfl.go.cr/servicios-movilidad-electrica/carga-rapida>

La solicitud del servicio se tramita de forma virtual o personal en sucursales y agencias de la CNFL, la cual puede realizar el propietario del inmueble o la persona facultada legalmente, presentando los siguientes requisitos:

- a. Cédula de identidad.
- b. Llena una solicitud de adhesión, firma la aceptación del servicio y se le entregará la tarjeta Radio Frequency Identification(RFID). Esta tarjeta tiene una numeración la que se debe indicar en el contrato, la cual relaciona al cliente para realizar los pagos correspondientes.
- c. Este servicio puede ser cargado a la facturación de un número de NISE existente a nombre del dueño registral del vehículo, solicitar la facturación en un servicio por aparte o en el NISE de otro abonado o usuario, presentando su autorización con copia de su identificación.

La tarifa que aplica la CNFL por el servicio solicitado es el establecido por la Aresep, el cual se puede consultar en la siguiente página: <https://aresep.go.cr/electricidad>

Artículo 23. Cambio nombre de cliente

El trámite de cambio de nombre del cliente se ofrece cuando se requiere que el medidor instalado en un inmueble, se registre a nombre de una persona física o jurídica específica, diferente al abonado o cliente actual.

La solicitud del servicio se tramita de forma virtual o personal en sucursales y agencias de la CNFL, la cual puede realizar el propietario del inmueble o la persona facultada legalmente, presentando los siguientes requisitos:

- a. Original de cédula de identidad para nacionales, en caso de ser extranjeros deben presentar documentos que acrediten su permanencia legal en el país, ya sea cédula de residencia, permiso temporal de radicación, carné ya sea de refugiado, residente pensionado, residente rentista o asilado territorial.
- b. Original de personería jurídica (no mayor a un mes de emitida), original de cédula de identidad de representante legal, en caso de ser extranjero deben presentar documentos que acrediten su permanencia legal en el país, ya sea cédula de residencia, permiso temporal de radicación, carné ya sea de refugiado, residente pensionado, residente rentista o asilado territorial.
- c. Número de teléfono, dirección exacta por provincia, cantón y distrito, correo electrónico de la persona que solicita el servicio o en caso de empresas sus calidades, incluyendo su cédula jurídica.
- d. Pago del depósito de garantía, cuyo monto es el establecido por la Aresep, el cual se cancela al momento de ser atendido en ventanilla o cargado en la primera facturación
- e. Por alquiler de propiedad: Copia del contrato de arrendamiento cuyo original debe estar autenticado por un abogado o autorización por escrito de parte del dueño del inmueble, copia de cédula del dueño y el informe registral. En caso de no existir contrato, se requiere una declaración jurada autenticada por abogado.
- f. Por compra de propiedad: Fotocopia de escritura pública o informe registral original con no más de tres meses de expedido o fotocopia del primer testimonio de la compraventa. El servicio eléctrico quedará a nombre del propietario registral, sea persona física o jurídica.
- g. El servicio no debe tener facturas pendientes.
- h. Firma de contrato de aceptación correspondiente, ya sea de forma manuscrita o digital.

Ante la CNFL cualquier persona que cuente con la debida autorización, podrá solicitar servicios y realizar trámites a nombre del solicitante, abonado o cliente, la cual es otorgada de conformidad con el artículo 283 de la Ley General de Administración Pública o poder especial, general o generalísimo, conservando la CNFL el original de dicha autorización, así como las certificaciones de los poderes.

La CNFL dispone de ocho días hábiles

La tarifa que aplica la CNFL por el servicio solicitado es el establecido por la Aresep, el cual se puede consultar en la siguiente página: <https://aresep.go.cr/electricidad>

Artículo 24. Traspaso de servicio eléctrico

El trámite de traspaso del servicio eléctrico a otro abonado o cliente se ofrece cuando por mutuo acuerdo dos clientes deciden trasladar el servicio del primero a nombre del nombre del segundo, asumiendo todas las condiciones en que se encuentre el servicio al momento de generar la solicitud. De igual manera adquiere las responsabilidades contractuales del servicio, cuyo "Depósito de garantía" es endosado al nuevo dueño del servicio.

La solicitud del servicio se tramita de forma virtual o personal en sucursales y agencias de la CNFL, la cual puede realizar el propietario del inmueble o la persona facultada legalmente, presentando los siguientes requisitos:

- a. Original de cédula de identidad para nacionales, en caso de ser extranjeros deben presentar documentos que acrediten su permanencia en el país, ya sea cédula de residencia, permiso

- temporal de radicación, carné ya sea de refugiado, residente pensionado, residente rentista o asilado territorial.
- b. Original de personería jurídica (no mayor a un mes de emitida), original de cédula de identidad de representante legal, en caso de ser extranjero deben presentar documentos que acrediten su permanencia en el país, ya sea cédula de residencia, permiso temporal de radicación, carné ya sea de refugiado, residente pensionado, residente rentista o asilado territorial.
 - c. Número de teléfono, dirección exacta por provincia, cantón y distrito, correo electrónico de la persona que solicita el servicio o en caso de empresas sus calidades, incluyendo su cédula jurídica.
 - d. Aportar el número de NISE, localización, número de contrato o número de medidor
 - e. El servicio no debe tener facturas pendientes.
 - f. Firma de contrato de aceptación correspondiente, ya sea de forma manuscrita o digital.

Ante la CNFL cualquier persona que cuente con la debida autorización, podrá solicitar servicios y realizar trámites a nombre del solicitante, abonado o cliente, la cual es otorgada de conformidad con el artículo 283 de la *Ley General de Administración Pública* o poder especial, general o generalísimo, conservando la CNFL el original de dicha autorización, así como las certificaciones de los poderes.

La CNFL dispone de ocho días hábiles para el trámite requerido, una vez cumplidos los requisitos técnicos y administrativos y en caso de incumplimiento de alguno de estos, debe prevenir por una única vez de manera escrita sobre los requisitos omitidos. El usuario tendrá hasta diez días hábiles para subsanar el error y si después de transcurrido

La solicitud del trámite no tiene ningún tipo de costo.

Artículo 25. Reclamos por daños con responsabilidad civil

La CNFL ofrece a sus clientes la atención de los reclamos de clientes por daños en equipos y artefactos eléctricos con responsabilidad civil, ocasionados por averías en el sistema de distribución eléctrica de la CNFL, según lo que establece la *Norma técnica regulatoria AR-NT-SUCOM* en su Artículo 57, el cual señala lo siguiente:

"Reclamos por daños:

Cuando el abonado o usuario sufra daños en sus equipos o artefactos eléctricos o en su propiedad, por causa de la calidad del suministro de energía y este considere que existe responsabilidad por parte de la empresa eléctrica, deberá presentar su reclamo ante esa empresa a más tardar ocho días hábiles después de sucedido el hecho. Asimismo, si se producen daños en la producción, deberá la empresa eléctrica, cuando en derecho corresponda, resarcir los mismos. La indemnización, en sede administrativa, no contempla el lucro cesante o las ganancias dejadas de percibir por los daños en la producción. La empresa eléctrica realizará el estudio respectivo y comunicará por escrito al abonado o usuario, la resolución de su reclamo en un plazo máximo de 30 días naturales. Si el resultado de su gestión no es satisfactorio a sus intereses, el abonado o usuario podrá presentar las impugnaciones señaladas en la Ley General de la Administración Pública o acudir a la ARESEP a plantear la queja correspondiente."

La solicitud del servicio se tramita de forma virtual o personal en sucursales y agencias de la CNFL, la cual puede realizar el propietario del inmueble o la persona facultada legalmente, presentando los siguientes requisitos:

- a. Original de cédula de identidad para nacionales, en caso de ser extranjeros deben presentar documentos que acrediten su permanencia en el país, ya sea cédula de residencia, permiso temporal de radicación, carné ya sea de refugiado, residente pensionado, residente rentista o asilado territorial.
- b. Original de personería jurídica (no mayor a un mes de emitida), original de cédula de identidad de representante legal, en caso de ser extranjero deben presentar documentos que acrediten su permanencia en el país, ya sea cédula de residencia, permiso temporal de radicación, carné ya sea de refugiado, residente pensionado, residente rentista o asilado territorial.
- c. Número de teléfono, dirección exacta por provincia, cantón y distrito, donde ocurrió el evento y correo electrónico del cliente afectado.
- d. Aportar el NISE (número de contrato), localización o número de medidor provisional.
- e. Detallar lo ocurrido, así como los detalles del artefacto y equipo dañado y sus características (marca, modelo, serie, año de adquisición y año de manufactura).
- f. El servicio no debe tener facturas pendientes.

Ante la CNFL cualquier persona que cuente con la debida autorización, podrá solicitar servicios y realizar trámites a nombre del solicitante, abonado o cliente, la cual es otorgada de conformidad con el artículo 283 de la Ley General de Administración Pública o poder especial, general o generalísimo, conservando la CNFL el original de dicha autorización, así como las certificaciones de los poderes.

Al momento de la solicitud del medidor, la instalación debe estar terminada, ubicada 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 CNFL dispone de treinta días naturales para la atención del trámite, una vez cumplidos los requisitos técnicos y administrativos y en caso de incumplimiento de alguno de estos, debe prevenir por una única vez de manera escrita sobre los requisitos omitidos. El usuario tendrá hasta diez días hábiles para subsanar el error y si después de transcurrido el plazo no los presenta, el trámite se cierra y debe iniciar una nueva gestión.

La solicitud del trámite no tiene ningún tipo de costo.

Artículo 26. Diseño de red eléctrica

La CNFL brinda el servicio de elaboración de diseños de red eléctrica, el cual consta de un plano y un presupuesto, con el objetivo de suplir al cliente de una solución a una necesidad relacionada con el sistema de distribución eléctrica (ampliación o adecuación de la red eléctrica, traslados de postes, anclajes, entre otros).

Este servicio es efectuado bajo las siguientes modalidades:

- a. Diseño de red eléctrica desarrollada por profesionales externos a la CNFL, para la construcción de obras privadas, dentro de los predios de los clientes o sobre vías públicas, pero de interés privado.
- b. Diseño de red eléctrica desarrollada por la CNFL para la construcción de obras de interés general, pero solicitadas por terceros facultados legalmente, las cuales se efectúan sobre vías o áreas públicas, para resolver necesidades de suministro eléctrico o de adecuación de la

infraestructura; estas obras pueden ser de interés ciudadano, comunal, institucional o municipal.

La solicitud del servicio se tramita de forma virtual o personal en sucursales y agencias de la CNFL o mediante el correo electrónico disenosing@cnfl.go.cr la cual puede realizar el propietario del inmueble o la persona facultada legalmente, presentando los siguientes requisitos:

1. Requisitos generales

Para ambos casos, la solicitud deberá presentar los siguientes requisitos:

- a. Original de cédula de identidad para nacionales, en caso de ser extranjeros deben presentar documentos que acrediten su permanencia legal en el país, ya sea cédula de residencia, permiso temporal de radicación, carné ya sea de refugiado, residente pensionado, residente rentista o asilado territorial.
- b. Original de personería jurídica (no mayor a un mes de emitida), original de cédula de identidad de representante legal, en caso de ser extranjero deben presentar documentos que acrediten su permanencia legal en el país, ya sea cédula de residencia, permiso temporal de radicación, carné ya sea de refugiado, residente pensionado, residente rentista o asilado territorial.
- c. Número de teléfono, dirección exacta por provincia, cantón y distrito, correo electrónico de la persona que solicita el servicio o en caso de empresas sus calidades, incluyendo su cédula jurídica.
- d. Aportar el número de NISE o contrato, localización o número de medidor, si el solicitante cuenta con un servicio en la propiedad donde requiere el servicio o en su defecto el NISE más cercano.
- e. Copia del plano de catastro de la propiedad donde se construirá la obra electromecánica
- f. La tarifa a aplicar es la definida por la CNFL y que se encuentra en el siguiente link: https://www.cnfl.go.cr/documentos/direccion_comercializacion/estudio_de_ingenieria.pdf

2. Requisitos específicos para diseños de red eléctrica por profesionales externos

Además de los requisitos generales indicados, para diseños a desarrollar por profesionales externos, se deberán presentar los siguientes requisitos:

- a. Planos y especificaciones técnicas según se establece en el *Manual de criterios para el diseño de redes aéreas de distribución eléctrica de CNFL*, en formato PDF, sellados por el CFIA, con nombre del profesional responsable. En la fase I: planos de construcción y especificaciones técnicas, fase II: dirección técnica. Dicho manual lo pueden acceder en la siguiente página: <https://www.cnfl.go.cr/servicios-electricos/tramites-y-servicios/estudios-de-ingenieria#tecnicos>.
- b. Archivo en formato DWG con la estructura de capas del *Manual de criterios para el diseño de redes aéreas de distribución eléctrica*.
- c. Archivo fotográfico según lo establecido en el *Manual de criterios para el diseño de redes aéreas de distribución eléctrica* en el que se ilustre detalladamente el estado y condiciones de la red de distribución en el entorno del proyecto.
- d. Si el proyecto a desarrollar incluye una intervención de la red de distribución eléctrica propiedad de la CNFL, sea esta ampliación o adecuación, se deben presentar dos solicitudes, a saber, una para la obra a desarrollar dentro de propiedad (privada) y otra para la obra a desarrollar en vía pública.

3. Requisitos específicos para diseños de red eléctrica a desarrollar por CNFL

Además de los requisitos generales indicados, para diseños a desarrollar por la CNFL, el interesado deberá presentar los siguientes requisitos:

- a. Cuando se trate de una vía que no cuenta con aceras ni cordón y caño, el interesado debe aportar documento oficial, emitido por la municipalidad respectiva o por el MOPT, donde se certifique que el camino es público y que se encuentra registrado en el "Inventario vial cantonal", indicando el ancho del derecho de vía, áreas destinadas para futuras aceras, las distancias de retiro y la línea de construcción entre otros.
- b. Cuando se trate de lotificaciones o segregaciones, se debe presentar plano de sitio aprobado por el CFIA, INVU, municipalidad respectiva y otras entidades competentes de acuerdo con las características del proyecto. En estos casos, las calles internas deberán cumplir con lo que establece la *Ley General de Caminos Públicos*.

El plazo de resolución del diseño de red eléctrica y otros servicios de diseño de red (numeral 4.1 y 4.2 de este artículo) es de diez días hábiles para peticiones simples y sesenta días para peticiones complejas de conformidad con la Ley de Regulación del Derecho de Petición y Ley de General de la Administración Pública, respectivamente.

Ante la CNFL cualquier persona que cuente con la debida autorización, podrá solicitar servicios y realizar trámites a nombre del solicitante, abonado o cliente, la cual es otorgada de conformidad con el artículo 283 de la Ley General de Administración Pública o poder especial, general o generalísimo, conservando la CNFL el original e dicha autorización, así como las certificaciones de los poderes.

4. Otros servicios de diseño de red

4.1 Obras menores y de mantenimiento

La CNFL presta el servicio de elaboración de diseños para obras como pequeñas ampliaciones de la red de distribución, reubicación de un poste o anclaje, traslado de transformador, entre otros.

Además de los requisitos generales indicados en este artículo, el interesado debe presentar los siguientes requisitos:

- a. Para las solicitudes de reubicación de un poste o anclaje que podría estar obstruyendo el acceso peatonal o vehicular a una propiedad con construcción nueva, el interesado deberá presentar copia del permiso de construcción emitido por la Municipalidad correspondiente, así como el plano, sellado por el CFIA, de la obra a desarrollar.
- b. Para las solicitudes de reubicación de un poste o anclaje que podría estar obstruyendo el acceso peatonal o vehicular a una propiedad con construcción existente, prevalece el principio de derecho adquirido a favor de la CNFL, siempre y cuando el poste o anclaje tenga más de 10 años de haber sido instalado.
- c. La tarifa a aplicar es la definida por la CNFL y que se encuentra en el siguiente link: https://www.cnfl.go.cr/documentos/direccion_comercializacion/estudio_de_ingenieria.pdf.

Ante la CNFL cualquier persona que cuente con la debida autorización, podrá solicitar servicios y realizar trámites a nombre del solicitante, abonado o cliente, la cual es otorgada de conformidad con el artículo 283 de la Ley General de Administración Pública o poder especial, general o generalísimo, conservando la CNFL el original de dicha autorización, así como las certificaciones de los poderes.

El plazo de resolución del diseño de red eléctrica es de diez días hábiles para peticiones simples y sesenta días para peticiones complejas de conformidad con la Ley de Regulación del Derecho de Petición y General de Administración Pública, respectivamente.

4.2 Estudios de cargabilidad (transformadores)

La CNFL ofrece el servicio de análisis de carga del transformador o red de distribución para determinar si existe capacidad para conexión de cargas menores, según indica la *Norma Técnica AR-NT-SUINAC Supervisión de la instalación y equipamiento de acometidas eléctricas*.

Además de los requisitos generales indicados en este artículo, el interesado deberá presentar los siguientes requisitos:

- a. Dirección exacta de la propiedad o inmueble donde se requiere el servicio.
- b. Plano eléctrico de baja tensión, sellado por el CFIA.
- c. La tarifa a aplicar es la definida por la CNFL y que se encuentra en el siguiente link: https://www.cnfl.go.cr/documentos/direccion_comercializacion/estudio_de_ingenieria.pdf.

El plazo de resolución del diseño de red eléctrica es de diez días hábiles para peticiones simples y sesenta días para peticiones complejas de conformidad con la Ley de Regulación del Derecho de Petición y Ley General de Administración Pública, respectivamente.

Artículo 27. Disponibilidad de energía eléctrica

La CNFL ofrece el servicio de constancias de disponibilidad de energía eléctrica, solicitadas al abonado o usuario por entidades como municipalidades, Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA), bancos, entre otros.

Además de los requisitos generales indicados en este artículo, el interesado deberá presentar los siguientes requisitos:

- a. Plano catastro de la propiedad para la cual se requiere la disponibilidad.
- b. Fotografías donde se ilustre el estado y condiciones de la red de distribución eléctrica al frente y en el entorno de la propiedad. En caso de que no exista red de distribución eléctrica, indicar la distancia aproximada del poste más cercano a la propiedad.
- c. La tarifa a aplicar es la definida por la CNFL y que se encuentra en el siguiente link: https://www.cnfl.go.cr/documentos/direccion_comercializacion/estudio_de_ingenieria.pdf.

Ante la CNFL cualquier persona que cuente con la debida autorización, podrá solicitar servicios y realizar trámites a nombre del solicitante, abonado o cliente, la cual es otorgada de conformidad con el artículo 28 de la Ley General de Administración Pública o poder especial, general o generalísimo, conservando la CNFL el original e dicha autorización, así como las certificaciones de los poderes.

El plazo de resolución del diseño de red eléctrica es de diez días hábiles para peticiones simples y sesenta días para peticiones complejas de conformidad con la Ley de Regulación del Derecho de Petición y Ley General de Administración Pública, respectivamente.

Artículo 28. Desconexión del servicio eléctrico

La desconexión del servicio eléctrico es un trámite que la CNFL brinda cuando el propietario del inmueble considera necesaria la desconexión.

La solicitud del servicio se tramita de forma virtual o personal en sucursales y agencias de la CNFL, la cual puede realizar el propietario del inmueble o la persona facultada legalmente, presentando los siguientes requisitos:

- a. Original de cédula de identidad para nacionales, en caso de ser extranjeros deben presentar documentos que acrediten su permanencia en el país, ya sea cédula de residencia, permiso temporal de radicación, carné ya sea de refugiado, residente pensionado, residente rentista o asilado territorial.
- b. Original de personería jurídica (no mayor a un mes de emitida), original de cédula de identidad de representante legal, en caso de ser extranjero deben presentar documentos que acrediten su permanencia en el país, ya sea cédula de residencia, permiso temporal de radicación, carné ya sea de refugiado, residente pensionado, residente rentista o asilado territorial.
- c. Carta solicitando la desconexión definitiva del servicio.
- d. El servicio no debe tener facturas pendientes.

Firma de contrato de aceptación correspondiente, ya sea de forma manuscrita o digital.

Artículo 29. Solicitud de alquiler de transformadores

Es un servicio brindado por la CNFL de alquiler de transformadores, dentro del área servida y su posterior retiro a solicitud del cliente, con el propósito de efectuar sus actividades siempre y cuando las condiciones de la red eléctrica lo permitan. La vigencia de este servicio es de doce meses prorrogables a otros doce meses, por una sola vez.

La solicitud del servicio se tramita de forma virtual o personal en La Uruca, Plantel Virilla, en el Área Clientes Estratégicos. La puede realizar cualquier persona interesada cliente o la persona facultada legalmente en el servicio y debe presentar los siguientes requisitos.

1. Requisitos para la solicitud de alquiler de transformador:

Carta original firmada por el cliente o persona facultada legalmente en la que se indique:

- i. Equipo de transformación requerido (configuración, tipo, tensión primaria, tensión secundaria, entre otros).
- ii. Número de teléfono, dirección exacta por provincia, cantón y distrito, correo electrónico de la persona que solicita el servicio o en caso de empresas sus calidades, incluyendo su cédula jurídica.
- iii. Aportar el NISE (número de contrato), localización o número de medidor del servicio del vecino más cercano, en el caso de servicios nuevos.
- iv. Número de NISE en que se debe facturar el costo mensual de alquiler.
- v. Número de estudio de ingeniería por obra nueva.
- vi. Empresa particular autorizada que realizará montaje (si aplica).
- vii. Indicar si requiere por parte de CNFL instalación, retiro o ambos servicios para el equipo alquilado.
- viii. Original de cédula de identidad para nacionales, en caso de ser extranjeros deben presentar documentos que acrediten su permanencia en el país, ya sea cédula de residencia, permiso temporal de radicación, carné ya sea de refugiado, residente pensionado, residente rentista o asilado territorial.
- ix. Original de personería jurídica (no mayor a un mes de emitida), original de cédula de identidad de representante legal, en caso de ser extranjero deben presentar documentos que acrediten su permanencia en el país, ya sea cédula de residencia, permiso temporal de radicación, carné ya sea de refugiado, residente pensionado, residente rentista o asilado territorial.
- x. Pago del depósito de garantía, cuyo monto es el establecido por la Aresep, se cancela al momento de ser atendido o por transferencia bancaria. En caso de tratarse de garantía bancaria, debe presentar el original ante el Área.

xi. Firma de contrato ya sea de forma manuscrita o digital.

La tarifa que aplica la CNFL por el servicio solicitado es el establecido por la Aresep, el cual se puede consultar en la siguiente página: <https://aresep.go.cr/electricidad>

2. Requisitos para la solicitud de retiro de alquiler de transformador

Carta o correo electrónico enviado por el representante legal mediante el cual indique:

- i. Número de alquiler de transformador.
- ii. Equipo de transformación a retirar (configuración, tipo, tensión primaria, tensión).
- iii. Empresa particular autorizada que realizaría desmontaje. (si aplica).
- iv. Ubicación exacta del proyecto.
- v. Nombre completo del responsable del trámite.
- vi. Contactos (teléfono, correo electrónico, fax, etc.).

Ante la CNFL cualquier persona que cuente con la debida autorización, podrá solicitar servicios y realizar trámites a nombre del solicitante, abonado o cliente, la cual es otorgada de conformidad con el artículo 283 de la Ley General de Administración Pública o poder especial, general o generalísimo, conservando la CNFL el original de dicha autorización, así como las certificaciones de los poderes.

Dependiendo del caso, se calcula el costo con el Área Clientes Estratégicos de la Dirección Comercialización de la CNFL.

La CNFL dispone de ocho días hábiles para la conexión del servicio requerido, una vez cumplidos los requisitos técnicos y administrativos y en caso de incumplimiento de alguno de estos, debe prevenir por una única vez de manera escrita sobre los requisitos omitidos. El usuario tendrá hasta diez días hábiles para subsanar el error y si después de transcurrido el plazo no los presenta, el trámite se cierra y debe iniciar una nueva gestión.

CAPÍTULO VI OTROS SERVICIOS

Artículo 30. Trámites en línea

La CNFL pone a disposición de sus clientes o usuarios, su página web en el siguiente link: <https://www.cnfl.go.cr/#cnflenlinea> mediante la cual pueden consultar los siguientes servicios:

- a. Consulta de recibos.
- b. Historial de pagos.
- c. Actualización de datos generales del servicio.
- d. Aviso de suspensión del servicio.
- e. Reporte de averías.
- f. Pago de factura.

Artículo 31. Asesoría y otros para clientes con consumo superior y continuos a 3.000 kWh mensual

Es el servicio de asesorías, optimización energética, estudios de eficiencia energética, consumo y tarifarios, brindados a clientes con consumo superiores y continuos a 3.000 kWh del sector comercial e industrial.

Este servicio lo brinda el Área Clientes Estratégicos de la Dirección Comercialización de la CNFL.

CAPITULO VII SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO

Artículo 32. Suspensión del servicio eléctrico

La CNFL podrá suspender el servicio de energía eléctrica en los siguientes casos:

- a. Falta de pago oportuno de la facturación mensual puesta al cobro del servicio particular del abonado o usuario.
Nota: Cuando el servicio que no se canceló oportunamente sea la medición integral de un condominio, se suspenderán los servicios correspondientes a las áreas comunes de este.
- 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 o de la ARESEP.
- 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 falleció y se notifique de acuerdo con el debido proceso, al usuario que debe presentarse a firmar un nuevo contrato, otorgándole un plazo de 10 días hábiles y este haga 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 CNFL o no presentó las pruebas de descargo a los 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 de acuerdo con lo indicado en el artículo 30 o en el artículo 66 de *la Norma Técnica Regulatoria AR-NT-SUCOM*.
- k. Otros casos no contemplados en esta norma previa autorización de la ARESEP.

Artículo 33. Reconexión del servicio

La CNFL tramita la reconexión del servicio suspendido por falta de pago en el plazo máximo de veinticuatro horas hábiles siguientes a la cancelación de las deudas pendientes cuando sucedan lo siguiente:

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

El reajuste al depósito de garantía se incluye en la facturación del siguiente mes previo cancelada la reconexión

CAPITULO VIII COBRO DE LOS SERVICIOS NUEVOS

Artículo 34. Cobro por servicios nuevos

El depósito de garantía del nuevo servicio de energía eléctrica es cancelado una vez aprobada la orden, este monto puede efectuarse mediante las diferentes formas de pago o cargarse en la primera facturación del servicio.

Artículo 35. Depósito de garantía

La empresa solicita a sus nuevos abonados un depósito en garantía según lo declarado en el visado de plano eléctrico y estando acorde con la tarifa vigente y su clasificación. Dicho depósito es devuelto al abonado en caso de retiro del servicio, siempre y cuando se encuentre al día en sus obligaciones comerciales con la CNFL.

Artículo 36. Pagos anticipados

Es cuando el abonado o parte interesada por algún motivo gestiona un pago adelantado a su servicio, esto lo puede realizar en cualquiera de las sucursales y agencias indicadas en el artículo 7 de este reglamento.

CAPITULO IX FACTURACION Y COBRO

Artículo 37. Clasificación tarifaria según la actividad

La CNFL cobra a sus abonados o usuarios las tarifas vigentes fijadas por la ARESEP, aplicando la clasificación de tarifa de acuerdo con la actividad en función de la tensión nominal de suministro, el uso de la energía, consumo de energía (bloques de consumo) y potencia.

Para efectos de clasificar adecuadamente un servicio la CNFL consideró lo estipulado en el artículo 26 de la *Norma AR-NT-SUCOM Supervisión de la comercialización del suministro eléctrico en baja y media tensión* y sus referencias.

La CNFL aplica la siguiente clasificación tarifaria, según lo estipulado por la ARESEP:

a. Tarifa Acceso (T-A)

Aplicada sobre la inyección y retiro diferido de energía en la red de distribución por parte de abonados productores de energía eléctrica, en la modalidad de generación distribuida para autoconsumo con medición neta sencilla.

b. Residencial (T-RE)

Casas de habitación o apartamentos que sirven exclusivamente de alojamiento.

c. Residencial Horaria (T-REH)

Clientes residenciales servidos en baja tensión y consumo superior a 200 KWh por mes.

d. Comercios y servicios (T-CO)

Cabinas, áreas de recreo, moteles, hoteles, locales, talleres, servicios combinados casa pulpería, entre otros.

e. Industrial (T-IN)

Clasificación de actividades económicas utilizada por el Banco Central de Costa Rica (BCCR).

f. Media Tensión (TMT)

Clientes servidos en media tensión con una vigencia mínima de un año, prorrogable por períodos anuales.

g. Media Tensión b (T-MTb)

Tarifa opcional para clientes servidos en media tensión comprometidos a consumir como mínimo 1 000 000 kWh/mes de energía y 2 000 kW/mes de potencia, al menos diez de los últimos doce meses del año calendario.

h. Preferencial de carácter social (T-CS)

Bombeo de agua potable, educación, religión, protección a la niñez y vejez, personas con soporte ventilatorio domiciliar.

i. Promocional (T-PRO)

Para el suministro de energía y potencia a servicios eléctricos con consumos mensuales mayores que 3 000 kWh, bajo contrato con una vigencia mínima de un año, prorrogable por períodos anuales y al que se considera renovado a su vencimiento, si ambas partes no hacen indicación de lo contrario tres meses antes de su vencimiento.

j. Centros de recarga rápida (T-VE)

Venta de energía eléctrica en centros de recarga rápida para vehículos eléctricos.

Artículo 38. Cambio de tarifa

La CNFL en caso de verificar mediante aviso del lector, inspector o por el abonado o usuario, que se efectuó un cambio en la actividad del servicio de suministro de energía eléctrica, debe realizar el cambio y proceder con el ajuste tarifario, así como notificarlo por escrito. Además, debe ajustar el depósito en garantía cobrando la diferencia. Esta facturación se realiza en una facturación diferente a la que efectúa, teniendo como opción debitarla o acreditarla en la suma del recibo mensual.

Artículo 39. Débito, crédito o devolución de dinero

La CNFL en caso de determinar que aplicó una tarifa diferente a la que corresponde o por error de lectura, debe efectuar el débito, crédito y devolución del dinero (si aplica), sustentado en información y pruebas que demuestren la inconsistencia. Si existen errores de facturación por problemas en el sistema de medición, reportándose un dato menor, deberá la CNFL realizar el ajuste desde la facturación del último medidor instalado. Debe notificar al abonado o usuario y facturar por separado salvo que autorice la inclusión en la factura correspondiente, mediante el formulario *F-441 Convenio de partes*. Cuando CNFL facture de más y el cliente cancela el recibo, esta devuelve el dinero o lo acredita en el próximo mes.

Este trámite se realiza en cualquiera de las sucursales y Agencias, presentando la cédula de identidad y siendo el titular del servicio o con la respectiva autorización.

Artículo 40. Facturación del servicio

La CNFL factura al abonado o usuario el consumo mensual de energía o energía y potencia según corresponda, así como los impuestos de ley afines al servicio y otros rubros aprobados por la ARESEP.

De existir una consulta en el monto facturado y puesto al cobro, el abonado o usuario presenta la solicitud de información sobre su caso en las sucursales y agencias, estableciendo un medio para recibir la respuesta de su trámite o de manera personal.

Artículo 41. Medios y formas de pago

La CNFL cuenta con sucursales y agencias, mediante las cuales se pueden efectuar los pagos de facturación eléctrica. Adicionalmente, se cuenta con la Agencia Virtual mediante la cual los clientes pueden pagar sus servicios con tarjeta de crédito y débito.

Por otra parte, existen recaudadores externos que brindan el servicio de cobro y también pueden efectuarse en los sitios web, app móvil, cargo automático y banca telefónica.

Los siguientes trámites solo pueden ser gestionados y cancelados en las sucursales y agencias de la CNFL:

- a. Solicitudes de servicio nuevo.
- b. Solicitudes de cambio de cliente.
- c. Convenios de pago.
- d. Liquidaciones de servicio.
- e. Depósitos de garantía.
- f. Pagos anticipados.
- g. Devoluciones de dinero.
- h. Pago de facturas eventuales.

El cliente puede pagar estos trámites en las sucursales y agencias mediante efectivo, tarjetas de crédito o débito, cheque certificado de Gerencia.

Artículo 42. Multas por facturas vencidas

Toda factura vencida podrá ser cancelada en cualquiera de las sucursales, agencias de la CNFL y agencias recaudadores autorizadas. Dicho recargo es del 3% mensual sobre el monto facturado y el monto por concepto de multa se refleja en la factura posterior a la vencida.

Artículo 43. Arreglos de pago

La CNFL valora los casos de arreglos de pago de conformidad con el *Reglamento de convenios, arreglos y prórrogas de pago* y *Manual para convenios, arreglos y prórrogas de pago por factura eléctrica*, cuando por circunstancias especiales el abonado o usuario no puede cancelar en forma puntual los servicios de electricidad facturados. El arreglo de pago queda a criterio de los trabajadores de la CNFL autorizados para tal efecto.

Si el arreglo es aprobado el abonado o usuario lo formaliza mediante la firma del formulario F-441 *Convenio de partes* de forma personal cumpliendo con la prima, cuota y plazo establecido. Este pago se puede efectuar en las sucursales y agencias de la CNFL o se factura en los próximos meses hasta concluir el pago de la deuda. Para aplicar a este trámite no debe existir un convenio de pago activo o incumplido.

Artículo 44. Prórrogas de pago

La CNFL otorga de acuerdo con el *Reglamento de convenios, arreglos y prórrogas de pago* y *Manual para convenios, arreglos y prórrogas de pago por factura eléctrica*, las prórrogas de pago en los casos en que el abonado o usuario, por índole económica o por alguna eventualidad no pueda cancelar oportunamente el total de su facturación, pero está en disposición y capacidad de hacerlo a corto plazo. Estos casos no justifican un convenio o arreglo de pago. El abonado o usuario asume la multa o cargo financiero correspondiente. El plazo máximo de prórroga no deberá exceder los quince días naturales. La CNFL puede otorgarle máximo una prórroga de pago cada seis meses.

CAPITULO X INCONFORMIDADES DEL ABONADO O USUARIO

Artículo 45. Presentación de inconformidades

Los abonados o usuarios de la CNFL pueden presentar sus inconformidades, denuncias o sugerencias, cuando estime que por culpa o dolo se afecte directa o indirectamente el servicio que se le presta.

Estas denuncias pueden ser por facturación (cambio en la tarifa aplicada, error de lectura del medidor, ajuste del depósito de garantía, recargo inapropiado por mora, reclamos por aumentos en las tarifas, medidor activo en el campo, pero inactivo en el sistema de facturación), medición (medidor dañado o fuera de los rangos permitidos por la norma AR-NT-SUMEL) y problemas en la calidad de la energía eléctrica. Así como otros aspectos que no se contemplen en los anteriores.

Es responsabilidad de los trabajadores de la CNFL ofrecer a los abonados o usuarios un servicio memorable, en apego al *Reglamento de la Unidad Mercadeo y Gestión al Cliente para la atención de inconformidades denuncias o sugerencias*.

Requisitos mínimos para la presentación de inconformidades y denuncias

- a. Cédula de identidad (nombre y número de cédula).
- b. Número de localización o número de NISE (número de contrato).
- c. Residencia o dirección exacta del cliente.
- d. Lugar para recibir las notificaciones.
- e. Número de teléfono (fijo o celular) e indicar dirección de correo electrónico.
- f. Detalle de los hechos u omisiones.
- g. Cualquier referencia o elementos de prueba que fundamente la denuncia o inconformidad.

Las inconformidades o denuncias interpuestas por los abonados y usuarios deben ser tramitadas con la mayor diligencia. La Unidad Mercadeo y Gestión del Cliente está obligada a contestar en un plazo de diez días hábiles, cuando el caso es simple, de requerirse mayor tiempo se hace acuse de recibo disponiendo de sesenta días naturales, de acuerdo con la Ley de Regulación del Derecho de Petición y Ley General de la Administración Pública, respectivamente.

CAPÍTULO XI IMPEDIMENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 46. Impedimentos para brindar un nuevo servicio eléctrico

Serán elementos que impidan a la empresa brindar un nuevo servicio eléctrico los siguientes:

- a. Cuando la acometida de la edificación o inmueble no cumple con los requisitos mínimos de seguridad y protección establecidos en la Norma técnica AR-NT-SUINAC.
- b. Cuando la base del medidor no haya sido suplida por la empresa eléctrica y ésta no cumpla con los requisitos de calidad y confiabilidad establecidos en la norma técnica AR-NT-SUINAC.
- c. Cuando el servicio se solicite instalar en terrenos o edificaciones ocupadas en precario y a la empresa se le haya notificado oficialmente por autoridad competente, la prohibición de brindar servicios eléctricos en esos terrenos o edificaciones.
- d. No exista red de distribución o no se tenga capacidad eléctrica en la red. En caso de que se pueda subsanar el problema con una extensión de línea o adecuación de la red, la empresa cobrará el costo de realizarla al interesado.
- e. La edificación para la cual se solicita el nuevo servicio no guarde las distancias mínimas de seguridad entre las redes eléctricas y edificaciones, establecidas en la Norma técnica AR-NT-SUINAC.
- f. La edificación para la cual se solicita el servicio se encuentre en una zona geográfica declarada de alto riesgo por las autoridades competentes.
- g. En edificaciones que estén construidas debajo de líneas de media o alta tensión
- h. Fuera de su área de concesión.
- i. Cuando la persona que solicita el servicio no sea el dueño registral de la edificación para la cual lo solicita, salvo que cuente con autorización escrita del propietario o demuestre el trámite de gestión posesional.
- j. Cuando el servicio se solicite en la zona marítima terrestre, zona de protección de fronteras nacionales, áreas protegidas y parques nacionales, que no cuenten con la autorización legal respectiva.
- k. Cuando se requiera pasar la acometida de la empresa eléctrica, por propiedad de terceros. A menos que se presenten los documentos del permiso necesario.
- l. Cuando existan impedimentos legales.

- m. Cuando el solicitante tenga deudas pendientes con la empresa distribuidora correspondientes a suministro de electricidad.
- n. Cuando el inmueble donde se instalará el servicio eléctrico no corresponda a la clasificación tarifa especificada en el contrato de servicio eléctrico.

CAPÍTULO XII DISPOSICIONES FINALES

Artículo 47. Sanciones

En caso de que se detecte una anomalía por parte de un trabajador de la CNFL que contravenga lo dispuesto en este reglamento, se recomendará a la Jefatura de la Unidad Talento Humano para que realice la investigación y de ser pertinente se proceda según lo establecido en la normativa de CNFL para tales fines.

Artículo 48. Vigencia

Este reglamento es aprobado por la Gerencia General y rige a partir de su publicación.

Asimismo, este documento debe mantenerse actualizado y revisado al menos una vez al año, según las buenas prácticas.

BITÁCORA DE CAMBIOS REALIZADOS

Nº revisión	Apartado	Descripción del cambio	Aprobado por	Referencia
0	NA	NA	XXX	XXX

ANEXO No. 1 SIGLAS Y DEFINICIONES

SIGLAS

ARESEP: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

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.

CNFL: Compañía Nacional de Fuerza y Luz Sociedad Anónima.

RFID: Radio Frequency Identification.

NISE: Número de identificación del servicio (número de contrato).

DEFINICIONES

Abonado: Persona física o jurídica que suscribe uno o más contratos para el aprovechamiento de la energía eléctrica.

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.

Acometida eléctrica: 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.

Alta tensión (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, (CNFL 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 CNFL S.A.

ARESEP: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

Avería: Cualquier daño deterioro o cambio no deseado en las propiedades físicas, químicas o eléctricas de un equipo o componente de una red y que llevan hacia la pérdida o disminución de su funcionalidad

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

Bots: Cajeros para autogestión de pagos.

Calidad de la energía: 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: Características de la tensión (magnitud y frecuencia) normal suministrada a un servicio eléctrico para su utilización.

Capacidad de un conductor: 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: 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 CNFL 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: 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: 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: 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: Energía eléctrica en kWh consumida por un dispositivo, carga o sistema en un intervalo dado.

Convenio de partes: Formulario que firma la CNFL y el abonado o usuario, mediante el cual se establece un acuerdo de pago por un monto adeudado.

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: Estructura que se fija o se incorpora a un terreno; incluye cualquier obra de modificación, remodelación o ampliación que implique permanencia.

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.

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

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: 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.

Firma Digital: Método criptográfico que asocia la identidad de una persona o de un equipo informático al mensaje o documento.

Fuerza mayor: Causas 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.

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

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

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

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

Mensual o mes: Intervalo comprendido entre dos lecturas regulares del contador, que serán tomadas en el mismo día de cada mes o días próximos.

Módulo de atención de servicio: Centro de atención instalado dentro de alguna sucursal ajena a la compañía, donde se realizan los trámites de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz.

Nivel de servicio: 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: 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.

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 en 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.

Punto de entrega: 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: 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 memorable al cliente: Modelo de servicio que permite satisfacer y solucionar las necesidades de los clientes.

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

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

Sistema monofásico: Suministro de energía alimentado por un único transformador monofásico de distribución.

Sistema trifásico: Suministro de energía a clientes con dos o tres transformadores de distribución monofásicos alambrados en conexión estrella o delta, o un único transformador trifásico.

Sistema trifásico: Sistema formado por dos conductores de tensión y un neutro, para suministrar de cargas superiores a 240 voltios

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

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

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 mueble o edificación.

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

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.