

Reclamos por daños con responsabilidad civil

Aspectos Generales

Descripción del trámite

Servicio que tiene como finalidad atender los reclamos de clientes por daños en equipos y artefactos eléctricos con responsabilidad civil, ocasionados por averías en el sistema de distribución eléctrica propiedad de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., en adelante CNFL.

Documentos Vinculantes

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

Otras disposiciones

- Código Eléctrico de Costa Rica para la Seguridad de la Vida y Propiedad.
- Tabla de Porcentajes Anuales de Depreciación de la Dirección General de Tributación Directa, del Ministerio de Hacienda.

Plazo de resolución

- 30 días naturales.

Costo del trámite

- No tiene costo.

NORMA TÉCNICA REGULATORIA AR-NT-SUCOM Artículo 57. 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 éste 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.

Consideraciones Generales

- Cualquier persona capaz podrá solicitar servicios y realizar trámites a nombre del solicitante, cliente o usuario, mediante autorización otorgada de conformidad con el artículo 283, de la Ley General de Administración Pública o poder especial, general o generalísimo.
- La institución conservará el original de la autorización, el poder especial y las certificaciones de los poderes generales y generalísimos, entregará una copia de la autorización y del poder especial al autorizado o apoderado especial, según corresponda e indicará cuáles actos han sido ejecutados.
- De igual forma puede comunicarse a nuestra central de llamadas gratuitas 800-ENERGIA (800-3637442) o por medio del chat center donde nuestros ejecutivos le estarán atendiendo.

Este trámite se puede realizar en:

- Enviando un correo electrónico a 800energia@cnfl.go.cr; para tal efecto se dispone de 10 días hábiles para dar respuesta al correo según Ley 9097 de Regulación del Derecho de Petición, Artículo 6, para resolución una vez presentados los requisitos completos. Una vez gestionado y si es requerido, deberá presentar los documentos originales y firma de solicitud en cualquiera de nuestros centros de atención
- En [Sucursales y Agencias de la CNFL](#).

Requisitos Administrativos

Gaceta No. 157, 18 de agosto 2014

De conformidad con la Ley 8990 del 27/09/2011, que modifica la Ley N° 8220 "Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos", según establece en su artículo 4, se procede a publicar la actualización de los requisitos para los trámites relacionados al servicio de suministro de energía eléctrica, brindado por la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. (CNFL)

Descripción de requisitos para Servicios Eléctricos que aplican para sectores de vías públicas en que la CNFL cuente con disponibilidad electro-energética:

- Le recordamos que debe regirse con el nuevo código eléctrico contemplado en el Decreto No. 36979-MEIC.
- Reglamento de Oficialización del Código Eléctrico de Costa Rica para la Seguridad de la Vida y de la Propiedad.

Requisitos Generales

Para persona física

- 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 de refugiado, carné de residente pensionado o de residente rentista, carné de asilado territorial.

Para persona jurídica

- Original de personería jurídica (no mayor a un mes de emitida).
- Original de cédula de identidad de representante legal, 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 de refugiado, carné de residente pensionado o de residente rentista, carné de asilado territorial.

Requisitos Específicos

Le recordamos que según la Norma Técnica Regulatoria AR-NT-SUCOM Supervisión de la Comercialización del Suministro Eléctrico en Baja y Media Tensión:

- Artículo 57: "... deberá presentar su reclamo ante esa empresa a más tardar ocho días hábiles después de sucedido el hecho."

Requisitos para estudio

- Presentar el reclamo por escrito mediante nota original dirigida a la CNFL o por medio de F-283 (Presentación de reclamo por daños a equipo o artefacto electrónico) que puede ser entregada en cualquiera de las Sucursales, Agencias, Módulos o solicitada al correo 800energia@cnfl.go.cr, dicha nota deberá contener:
- Nombre del propietario del servicio, dirección exacta, numero de localización y medidor de donde ocurrió el evento, y medio donde puede ser contactado (teléfono, fax, correo electrónico, etc.).
- Detalle del artefacto y/o equipo dañado y sus características: marca, modelo, serie, año de adquisición y año de manufactura.
- Descripción detallada de lo ocurrido.
- Fecha y hora del evento.
- Carta de autorización, (Aplica cuando el trámite no es efectuado por el propietario del servicio o cuando es una personería jurídica, indicando el nombre del representante legal o apoderado generalísimo.
- Copia de Acta de defunción (Aplica para el trámite cuando el dueño actual del servicio se encuentra fallecido).
- El reclamo debe presentarse a más tardar ocho días hábiles después de sucedido el hecho (Art.57 Reclamos por daños de la norma AR-NT-SUCOM) Supervisión de la comercialización del suministro eléctrico en baja y media tensión.

Requisitos para solicitudes aceptadas

Formularios que se deben presentar:

- F-283 Presentación de reclamo por daños a equipo o artefacto eléctrico. Se entrega en los diferentes centros de servicio de la CNFL, puede ser solicitado al correo 800energia@cnfl.go.cr o en nuestro Portal Empresarial Agencia Virtual. Ver Anexo 2 Formulario “Presentación de reclamo por daños a equipo o artefacto eléctrico, F-283”
Descargar F-283

Referencias

- Número de teléfono, dirección exacta por provincia, cantón y distrito, correo electrónico, apartado postal de la persona que solicita el servicio o en caso de empresas las calidades de ésta, incluyendo su cédula jurídica.
- Pagar el depósito de garantía aprobado por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos correspondiente al servicio solicitado, el mismo se realiza al ser atendido en ventanilla.
- Localización, número de contrato o número de medidor del servicio.
- En el caso de servicios nuevos monofásicos y trifásicos, aportar localización número de contrato o número de medidor del servicio del vecino más cercano
- Copia de cédula y carta de autorización para quien se presenta a tramitar (en caso de no ser el abonado del servicio el que se presenta a realizar el trámite o si es representante de la empresa)
- Servicio al día (excepto en los casos de servicios nuevos monofásicos y trifásicos)
- Firma de solicitud y/o contratos de aceptación correspondientes (en nuestras agencias).

Requisitos Técnicos

- Visitar el siguiente enlace: [Normativa Técnica Nacional ARESEP](#)

Recuerde contratar al Ingeniero de su confianza para que le asesore adecuadamente con el cumplimiento de estos requisitos.