



Atención de denuncias sobre la prestación de servicios



Estimado Ciudadano

La Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente de la Fuerza y Luz S.A, es una instancia que promueve la participación de los usuarios en el mejoramiento continuo de los servicios, y como un instrumento de participación ciudadana en la fiscalización de la calidad de los servicios.

Nota:

Si lo que desea es realizar un trámite, obtener información sobre alguno de nuestros servicios o hacer consultas, escriba a la siguiente dirección 800energia@cnfl.go.cr o comuníquese con la línea gratuita **800-3637442** con la opción 0.

Si realizó una gestión y no ha recibido respuesta o no está conforme con la resolución y necesita aclaración, ingrese al sitio de la Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente a través del enlace contáctenos, donde también podrá plantear recomendaciones, quejas o sugerencias.

Si lo que desea es presentar una denuncia con relación a la prestación de los servicios siga las siguientes indicaciones:

¿Cómo presentar una denuncia?

Usted puede presentar sus denuncias con relación a la prestación de los servicios en forma responsable y objetiva de la siguiente manera:

- Haga una descripción de los hechos presuntamente irregulares en forma clara, precisa y completa, brindando el detalle suficiente que permita realizar una adecuada valoración y posterior investigación. La calidad de la información que suministre es fundamental en la atención de su denuncia con relación a la prestación de los servicios.

En concordancia con lo señalado por la Sala Constitucional, no existe un plazo legal establecido, de manera que para el trámite de estas gestiones deben aplicarse los principios de razonabilidad y proporcionalidad.



¿Cómo tramitar una denuncia?

Una vez que registre la denuncia se le brindará el acuse de recibo correspondiente; con el objetivo de que pueda efectuar consultas sobre el estado de su gestión.

Posteriormente los hechos denunciados serán sometidos a una valoración inicial, si los mismos corresponden ser investigados por esta Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente y si cumplen con los lineamientos establecidos.

Para determinar lo anterior se tomarán en cuenta las siguientes circunstancias:

- Que los hechos denunciados hayan afectado la prestación del servicio de la CNFL.
- Que los hechos denunciados hayan afectado la imagen de la CNFL por actuaciones indebidas o contrarias a derecho, propias de funcionarios.
- Que los medios de prueba sean legales y verificables.

Toda denuncia debe ser presentada por escrito, ingresando al correo electrónico siguiente gestionalcliente@cnfl.go.cr.

Requisitos para presentar una denuncia

- a. Identificación personal (nombre completo, cédula de identidad para nacionales y cédula de residencia para extranjeros).
- b. Número de localización del servicio o NISE, en caso de ser necesario.
- c. Detalle de los hechos u omisiones objeto de la denuncia.
- d. Medio de contacto para recibir notificaciones.
- e. Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas
- f. Cualquier referencia o elemento de prueba.



Confidencialidad

En caso que se solicite confidencialidad, se valorará la conveniencia de brindar la misma, salvo por disposición legal u orden judicial sea imperativo o, en su caso, no resulte posible.

Sustento Legal para la atención de las denuncias

Ley General de la Administración Pública Ley N° 6227.





www.cnfl.go.cr



¡Tu papel es importante!
Piensa si es necesario imprimir
este documento.
El medio ambiente es cosa de todos.