



Preguntas Frecuentes

Sobre Servicios Residenciales

¿Qué es la tarifa residencial horaria?

Es una tarifa opcional, diseñada para el sector residencial, que sugiere una administración eficiente de la energía eléctrica. Se busca que, por medio de ciertos hábitos de consumo, el cliente puede tener una disminución en el monto de su factura, sin tener que reducir la utilización de sus electrodomésticos o equipos eléctricos en general. Para ello, se establecen precios diferentes de la energía eléctrica para distintos periodos del día, es decir, durante ciertas horas, la energía eléctrica tendrá un precio menor que durante otras.

¿Cómo calculo mi consumo?

Cuando reciba su factura eléctrica recuerde que el monto a pagar por concepto de electricidad, está en función de la cantidad de Kilo vatios-hora (KWh) consumidos mensualmente y otros factores que describimos a continuación:

Cantidad de días facturados: La cantidad de días facturados corresponde al periodo durante el cual se brindó el servicio eléctrico y que debe ser cobrado por medio de la factura correspondiente. La variación de días facturados por mes obedece a la programación interna que la CNFL establece con el fin de poder abarcar, durante el mes calendario, la totalidad de los clientes a los que les brinda el servicio. Los periodos de cobro pueden estar comprendidos entre los 28 y 32 días. Esto representa una variación de consumo entre un mes y otro.

Impuesto de venta: Se cobra un 5% en tarifa residencial sobre el costo de la energía consumida, siempre que el consumo de electricidad supere los 250 KWh por mes; y un 13% en tarifa general.

Alumbrado Público: Se cobra por este concepto un monto específico por cada KWh consumido (ver pliego tarifario para más detalle).

La factura eléctrica está estructurada por bloques de consumo, con precios diferentes para cada bloque, siguiendo el principio de que a mayor consumo, mayor precio. De ahí la importancia de utilizar en forma racional la energía eléctrica. ¿Cómo leo mi factura? Favor remitirse al menú principal en el enlace [Interprete su factura Residencial](#)

¿Qué debo hacer?

La CNFL tramita reclamos por daños en equipos y aparatos eléctricos y responderá por daños que cause su funcionamiento legítimo o ilegítimo, normal o anormal, salvo fuerza mayor, culpa de la víctima o hecho de un tercero. En caso de requerir interponer un reclamo de este tipo favor comunicarse al 800ENERGIA (800-3637442) o vía correo electrónico al casillero 800energia@cnfl.go.cr para mayores detalles. ¿Me pueden enviar el recibo mensualmente a mi correo electrónico? Correcto. Solicite el servicio llamándonos al 800ENERGIA (800-3637442) o escribiéndonos a la dirección electrónica 800energia@cnfl.go.cr

¿Qué es el ajuste al depósito de garantía?

De acuerdo con los artículos 8 y 9 del contrato eléctrico que nuestros abonados firman al solicitar un medidor:

Cláusula Octava

Depósito de Garantía:

Para garantizar el pago del servicio, "LA EMPRESA" exigirá a sus nuevos abonados un depósito en garantía equivalente a una facturación mensual, según tarifa vigente de acuerdo con su categoría. Este depósito será devuelto al "ABONADO", en caso de que renuncie al servicio y se encuentre al día con sus obligaciones por el servicio eléctrico. Mientras no exista consumo real, "LA EMPRESA" cobrará inicialmente un depósito en garantía provisional, con base en la tabla

de estimación de consumo según cargas que a continuación se detalla:

TABLA**ESTIMACIÓN DE CONSUMO SEGÚN CARGA**

Carga Conectada (Vatios)	Consumo estimado mensual (kWh)
Entre 0 y 12.000 Declarada	2.5% de la carga declarada
Mayor a 12.000 Declarada	2.5% para los primeros 12.000 vatios, más 20 kWh para cada 1000 vatios de carga conectada

Cláusula Novena**Ajuste al Depósito de Garantía:**

AJUSTE AL DEPÓSITO EN GARANTÍA: "LA EMPRESA" ajustará el depósito en garantía, con base en el promedio mensual de los montos reales facturados en los seis meses anteriores, cuando se produzcan cualquiera de las siguientes circunstancias: a) suspensión del servicio por falta de pago, b) la suscripción de un nuevo contrato por cambio en tarifa aplicable al servicio, c) cuando hayan transcurrido los primeros seis meses de operación del servicio, en cuyo caso el ajuste se aplicará como máximo en seis tractos mensuales consecutivos.

Cláusula vigésima segunda

¿Cuál es el horario de reconexiones?:

RECONEXIÓN "LA EMPRESA", deberá realizar la reconexión del servicio suspendido por falta de pago, dentro de las 24 horas hábiles siguientes al pago de las deudas pendientes que tenga el "ABONADO" salvo caso fortuito o fuerza mayor.

¿Cuáles son los requisitos para trámites Residenciales?

Sobre Servicios Comerciales

¿Qué debo hacer?

La CNFL tramita reclamos por daños en equipos y aparatos eléctricos y responderá por daños que cause su funcionamiento legítimo o ilegítimo, normal o anormal, salvo fuerza mayor, culpa de la víctima o hecho de un tercero. En caso de requerir interponer un reclamo de este tipo favor comunicarse al 800ENERGIA (800-3637442) o vía correo electrónico al casillero 800energia@cnfl.go.cr para mayores detalles. ¿Me pueden enviar el recibo mensualmente a mi correo electrónico? Correcto. Solicite el servicio llamándonos al 800ENERGIA (800-3637442) o escribiéndonos a la dirección electrónica 800energia@cnfl.go.cr

¿Qué es el ajuste al depósito de garantía?

De acuerdo con los artículos 8 y 9 del contrato eléctrico que nuestros abonados firman al solicitar un medidor:

Cláusula Octava

Depósito de Garantía:

Para garantizar el pago del servicio, "LA EMPRESA" exigirá a sus nuevos abonados un depósito en garantía equivalente a una facturación mensual, según tarifa vigente de acuerdo con su categoría. Este depósito será devuelto al "ABONADO", en caso de que renuncie al servicio y se encuentre al día con sus obligaciones por el servicio eléctrico. Mientras no exista consumo real, "LA EMPRESA" cobrará inicialmente un depósito en garantía provisional, con base en la tabla de estimación de consumo según cargas que a continuación se detalla:

TABLA

ESTIMACIÓN DE CONSUMO SEGÚN CARGA

Carga Conectada (Vatios)	Consumo estimado mensual (kWh)
Entre 0 y 12.000 Declarada	2.5% de la carga declarada
Mayor a 12.000 Declarada	2.5% para los primeros 12.000 vatios, más 20 kWh para cada 1000 vatios de carga conectada

Cláusula Novena

Ajuste al Depósito de Garantía:

AJUSTE AL DEPÓSITO EN GARANTIA: "LA EMPRESA" ajustará el depósito en garantía, con base en el promedio mensual de los montos reales facturados en los seis meses anteriores, cuando se produzcan cualquiera de las siguientes circunstancias: a) suspensión del servicio por falta de pago, b) la suscripción de un nuevo contrato por cambio en tarifa aplicable al servicio, c) cuando hayan transcurrido los primeros seis meses de operación del servicio, en cuyo caso el ajuste se aplicará como máximo en seis tractos mensuales consecutivos.

Cláusula vigésima segunda

¿Cuál es el horario de reconexiones?:

RECONEXIÓN "LA EMPRESA", deberá realizar la reconexión del servicio suspendido por falta de pago, dentro de las 24 horas hábiles siguientes al pago de las deudas pendientes que tenga el "ABONADO" salvo caso fortuito o fuerza mayor.

[¿Cuáles son los requisitos para trámites Comerciales?](#)

Sobre Servicios Industriales

¿Qué debo hacer?

La CNFL tramita reclamos por daños en equipos y aparatos eléctricos y responderá por daños que cause su funcionamiento legítimo o ilegítimo, normal o anormal, salvo fuerza mayor, culpa de la víctima o hecho de un tercero. En caso de requerir interponer un reclamo de este tipo favor comunicarse al 800ENERGIA (800-3637442) o vía correo electrónico al casillero 800energia@cnfl.go.cr para

mayores detalles. ¿Me pueden enviar el recibo mensualmente a mi correo electrónico? Correcto. Solicite el servicio llamándonos al 800ENERGIA (800-3637442) o escribiéndonos a la dirección electrónica 800energia@cnfl.go.cr

¿Qué es el ajuste al depósito de garantía?

De acuerdo con los artículos 8 y 9 del contrato eléctrico que nuestros abonados firman al solicitar un medidor:

Cláusula Octava

Depósito de Garantía:

Para garantizar el pago del servicio, "LA EMPRESA" exigirá a sus nuevos abonados un depósito en garantía equivalente a una facturación mensual, según tarifa vigente de acuerdo con su categoría. Este depósito será devuelto al "ABONADO", en caso de que renuncie al servicio y se encuentre al día con sus obligaciones por el servicio eléctrico. Mientras no exista consumo real, "LA EMPRESA" cobrará inicialmente un depósito en garantía provisional, con base en la tabla de estimación de consumo según cargas que a continuación se detalla:

TABLA

ESTIMACIÓN DE CONSUMO SEGÚN CARGA

Carga Conectada (Vatios)	Consumo estimado mensual (kWh)
-----------------------------	--------------------------------



Entre 0 y 12.000 Declarada	2.5% de la carga declarada
Mayor a 12.000 Declarada	2.5% para los primeros 12.000 vatios, más 20 kWh para cada 1000 vatios de carga conectada

Cláusula Novena

Ajuste al Depósito de Garantía:

AJUSTE AL DEPÓSITO EN GARANTIA: "LA EMPRESA" ajustará el depósito en garantía, con base en el promedio mensual de los montos reales facturados en los seis meses anteriores, cuando se produzcan cualquiera de las siguientes circunstancias: a) suspensión del servicio por falta de pago, b) la suscripción de un nuevo contrato por cambio en tarifa aplicable al servicio, c) cuando hayan transcurrido los primeros seis meses de operación del servicio, en cuyo caso el ajuste se aplicará como máximo en seis tramos mensuales consecutivos.

Cláusula vigésima segunda

¿Cuál es el horario de reconexiones?:

RECONEXIÓN "LA EMPRESA", deberá realizar la reconexión del servicio suspendido por falta de pago, dentro de las 24 horas hábiles siguientes al pago de las deudas pendientes que tenga el "ABONADO" salvo caso fortuito o fuerza mayor.

[¿Cuáles son los requisitos para trámites Industriales?](#)

Sobre Vehículos Eléctricos

¿Cómo se cargan las baterías de los vehículos eléctricos, pueden ser recargadas varias veces durante el día sin afectarlas?

Estas baterías se cargan a través de la red eléctrica y pueden ser recargadas en las propias casas de habitación. Existen diferentes tipos de baterías y es una tecnología que se moderniza rápidamente lo que permite un mayor desplazamiento, menos tamaño, menor peso y menor costo. Por ejemplo, una de las características de las baterías de litio, es que carecen de efecto memoria, por lo que se pueden realizar cargas aun cuando la batería no está descargada en su totalidad.

¿Qué es la carga rápida, la carga lenta y las electrolineras? ¿Dónde puedo realizar una recarga?

Existen diferentes tipos de carga en función de la necesidad de carga del usuario. Una carga lenta se realiza mediante una toma alterna monofásica, similar a la toma doméstica (normalmente a 230V y 15A, para un vehículo de 25 kWh: 7 horas de carga). Si se necesita realizar una recarga en cortos periodos de tiempo, ésta se hará a través de una toma alterna trifásica (habitualmente de 400V y 63A; para un vehículo de 25 kWh: 1 hora de carga). Actualmente existe un tercer tipo de carga, el cual se realiza a través de corriente continua (habitualmente a 400V y 600A; para un vehículo de 25 kWh: 6 minutos). Las Electrolineras son la infraestructura requerida para recarga rápida de los vehículos eléctricos en Costa Rica. La CNFL planea instalar una red de "electrolineras" para carga rápida en espacios públicos de San José según la demanda de este servicio.

¿Cuándo es eficiente recargar un vehículo eléctrico?

La CNFL recomienda utilizar la Tarifa Residencial Horaria y realizar la recarga durante la noche en su casa. Esto permite que la electricidad requerida sea más

barata y el sistema eléctrico sea más eficiente al minimizar el impacto en la red eléctrica, ya que la demanda eléctrica disminuye considerablemente. En caso de ser necesario recargar durante el día, se debería intentar no cargar los vehículos en las horas punta (de 12:00h a 14:00h y de 18:00h a 20:00h) donde la demanda energética se “dispara” y es de mayor costo.

¿Qué autonomía tiene este tipo de vehículos?

El rango de recorrido de los vehículos que actualmente están en el mercado, se encuentra entre los 80-110 km de autonomía. Los vehículos que tienen previsto empezar a comercializarse a mediados-finales del 2013 disponen de autonomías de entre 160-200 km.

¿Puede sustituir un vehículo eléctrico a un vehículo de combustión?

En la mayoría de los casos sí se puede, la sustitución del vehículo convencional por el eléctrico no va a suponer ningún inconveniente porque el recorrido promedio de los vehículos particulares es de 31 Kms. de desplazamiento diario en la GAM. Un gran porcentaje de la sociedad realiza desplazamientos diarios de cortas distancias (trayectos a centros de trabajo, supermercados, centros de estudios). Únicamente se trata de un cambio de mentalidad y de sustituir el hecho de ir a la “estación de gasolina” por enchufar el vehículo en la noche al llegar a la casa. Solo en situaciones muy puntuales se utiliza el vehículo para realizar trayectos de larga distancia, en cuyo caso existen otras alternativas (contratar vehículos rentados por ejemplo) y oportunamente se ampliará la red de recarga pública de vehículos eléctricos como en otros mercados.

¿Cuáles son las diferencias entre los vehículos eléctricos y los vehículos híbridos?

Los vehículos eléctricos son aquellos cuya única fuente proviene de las baterías que se impulsan únicamente por el motor eléctrico en lugar del motor tradicional de combustión interna. Utilizan energía eléctrica suministrada por unas baterías



recargables que a través de un controlador envía la potencia desarrollada al motor. En cambio los vehículos híbridos pueden ser impulsados en mayor o menor medida, en función del tipo de híbrido que sea, por el motor eléctrico o el motor térmico para lo cual requiere de combustibles tradicionales con las implicaciones negativas para el ambiente.

¿Cuántos medios de transporte eléctrico existen actualmente?

Dentro de la diversidad de tecnologías, existen algunos tipos de transporte eléctrico como barcos, aviones y vehículos terrestres como motos, triciclos, bicicletas, de apoyo a personas con movilidad reducida, como sillas de ruedas eléctricas, carritos de golf y vehículos unipersonales, también hay transporte eléctrico masivo (tren, metro, tranvía o trolebús).

¿Los vehículos eléctricos son más caros?

Actualmente, utilizar vehículos eléctricos implica una inversión inicial más alta que la de vehículos convencionales y muchos gobiernos incentivan estratégica e integralmente el uso de vehículos en diferentes países para acelerar el desarrollo industrial en el marco de la nueva exigencia ecológica, para crear nuevos puestos de trabajo y para apoyar la compra de automóviles más limpios y con menores emisiones contaminantes, también apoyan la investigación sobre nuevas tecnologías y el difundir la innovación. Los costos de funcionamiento y de mantenimiento son significativamente más bajos en los vehículos eléctricos, lo cual es una ventaja importante sobre la tecnología de combustión interna.

Los vehículos eléctricos no tienen costos en mantenimiento por aceites, ni otros lubricantes, menos filtros, escaso desgaste de frenos y ausencia de transmisiones mecánicas entre otras ventajas de mantenimiento.