

# RECLAMOS POR DAÑOS CON RESPONSABILIDAD CIVIL

Perfil del Trámite (Asociado con la Ley 8220)

- Aspectos Generales
- Requisitos Administrativos
- Requisitos Técnicos
- Contenido Relacionado

## 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.

### ¿Dónde puede realizar este trámite?

- Sucursales, Agencia y Módulos de la CNFL.
- Enviando un correo electrónico al [800energia@cnfl.go.cr](mailto:800energia@cnfl.go.cr) (donde según la Ley 9097 de Regulación del Derecho de Petición, artículo 6; la CNFL tiene 10 días hábiles para brindarle al cliente una respuesta una vez presentados todos los requisitos completos). Gestionada esta acción el cliente deberá presentar los documentos originales y firmar la solicitud en cualquiera de nuestros centros de atención a más tardar 8 días hábiles después de sucedido el hecho.

### 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

## **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.

**Costo del trámite:** No tiene costo

### **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.

## **Requisitos Administrativos**

### **Requisitos Generales**

#### **A.1. 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.

#### **A.2. 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.

#### **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 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](mailto:800energia@cnfl.go.cr), dicha nota deberá contener:
  - Nombre del propietario del servicio, dirección exacta, número 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:**

1. F-283 Presentación de reclamo por daños a equipo o artefacto electico. Se entrega en los diferentes centros de servicio de la CNFL, puede ser solicitado al correo [800energia@cnfl.go.cr](mailto: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**

## **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.