

SESIÓN EXTRAORDINARIA No. 008-2020

Acta de la Sesión Extraordinaria celebrada por la Corporación Municipal del Cantón Central de Heredia, a las Dieciocho Horas con Veintidós Minutos del día Jueves 28 de Mayo del 2020 en el Salón de Sesiones “Alfredo González Flores”.

REGIDORES PROPIETARIOS

Dr. Edwin Mauricio Chacón Carballo
PRESIDENTE MUNICIPAL

Arq. Amalia Lucía Jara Ocampo
VICE PRESIDENTA MUNICIPAL

Señora	Maritza Segura Navarro
Señor	Juan Elí Villalobos Villalobos
Lic.	José Santiago Avellán Flores
Dra.	Olga Margarita Murillo Gamboa
Licda.	Ana Patricia Rodríguez Rodríguez
Arq.	Ana Yudel Gutiérrez Hernández
Señor	Carlos Monge Solano

REGIDORES SUPLENTE

Señor	Jean Carlos Barboza Román
Señor	David Fernando León Ramírez
Lic.	Mario Alberto Rodríguez Soto
Lic.	Paulino de Jesús Madrigal Rodríguez
Sr.	José Ángel Avendaño Barrantes

SÍNDICOS PROPIETARIOS

Señor	Manuel Antonio Montero Gonzáles	Distrito Primero
Lic.	Henry Mauricio Vargas Charpentier	Distrito Segundo
Señor	Alfredo Prendas Jiménez	Distrito Tercero
Señora	Nancy María Córdoba Díaz	Distrito Cuarto

SÍNDICOS SUPLENTE

Señorita	Kimberly María Sánchez Campos	Distrito Primero
Señor	Jordan Rodrigo Bolaños Segura	Distrito Cuarto

REGIDORES Y SÍNDICOS AUSENTES

Señor	Juan Daniel Trejos Avilés	Regidor Propietario
Señora	Lilliana Jiménez Barrientos	Regidora Suplente
Señor	Carlos Enrique Palma Cordero	Regidor Suplente
Señorita	Priscila María Álvarez Bogantes	Regidor Suplente
Señor	Wayner González Morera	Síndico Propietario
Licda.	Laura Lorena Chaves Flores	Síndica Suplente
Señora	Juliana Padilla Hidalgo	Síndica Suplente

ALCALDE MUNICIPAL, ASESORA LEGAL Y SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

MBA.	José Manuel Ulate Avendaño	Alcalde Municipal
Licda.	Priscilla Quirós Muñoz	Asesora Legal
MSc.	Flory A. Álvarez Rodríguez	Secretaria Concejo Municipal

ARTÍCULO I: Saludo a Nuestra Señora La Inmaculada Concepción Patrona de esta Municipalidad.

La Presidencia indica que desea escuchar el criterio de la Licda. Priscila Quirós – Asesora Legal del Concejo ya que es representante de la Municipalidad en la Asamblea de Accionistas de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, por tanto quiere saber si debe excusarse del análisis y discusión respecto de la audiencia que hoy se le ha otorgado a la ESPH; a lo que responde la Licda. Quirós que no le alcanzan los motivos de excusa para no estar presente en el desarrollo de esta audiencia.

La Presidencia consulta a los miembros del Concejo si alguien considera que debe separarse del análisis y discusión del informe que van a exponer los funcionarios de la ESPH.

La regidora Margarita Murillo señala que el señor Presidente representa a los ciudadanos y no considera que deba excusarse de conocer el tema que expondrán los funcionarios de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia.

La Presidencia señala que el día de hoy se cuenta con la ausencia justificada del regidor Daniel Trejos, Priscila Álvarez y Carlos Palma. Además informa que las intervenciones de los miembros del Concejo serán, una primera intervención de tres minutos y una segunda intervención de dos minutos.

ARTÍCULO II: AUDIENCIAS

1. Rendición de cuentas de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A. por facturación elevada a la población abonada.

El Lic. Rodrigo Vargas brida un saludo al Concejo Municipal y señala que como representante de la Municipalidad en la Junta Directiva de la ESPH ha venido para responder las consultas que a bien tengan y se pone a las órdenes para lo que requieran. Agrega que a pesar de que en el acuerdo de convocatoria no estaba su nombre, sobra decir que por un tema de rendición de cuentas y transparencia esta acá. Este tema es administrativo no de junta pero esta para apoyar la excelente labor del área comercial de la ESPH y señala que está acá para evacuar consultas y si hay que corregir para eso están, ya que la idea es mejorar día a día y la ESPH siempre está dispuesta a mejorar.

El Ing. Allan Benavides – Gerente de la ESPH brinda un saludo al Concejo Municipal y señala que la idea es poder dialogar y llegar a buenos consensos. En primera instancia hace referencia a la normativa que rige a la ESPH y hace una exposición sobre la historia de la ESPH y cómo es que nace la institución. Agrega que la Municipalidad con la comunidad decidió tener una empresa en servicios públicos y con su gran visión hoy hay una ciudad progresista en Heredia. Se realizaron muchos proyectos y el apoyo de la municipalidad siempre se dio, se hacían todos los pagos desde aquí y los acuerdos de todo salían de acá, y eso generó que alguien dijera que había un analfabetismo tecnológico y se hizo el esfuerzo para capacitar a todo el Concejo. El 8 de diciembre de 1951 se inaugura la planta de carrillo. Agrega que el ICE nació en Heredia de una obra municipal. La ESPH ha sido administrada con gran transparencia y por los mejores heredianos y todos han salido de aquí. La ESPH ha sido un instrumento de desarrollo de Heredia y tiene el agua y la electricidad más barata del país. Pide cordura y respeto y están al servicio de la comunidad.

La señora Laura Castro da un saludo al Concejo Municipal y da inicio a la presentación exponiendo la normativa en la cual se basa la labor de la ESPH. Señala que hay una metodología definida establecida en la ARESEP y para establecer las tarifas se basan en una audiencia pública.

Indica que cada caso es diferente, existen muchas condiciones y la ESPH realiza un acta de acuerdo a las normas. La ESPH es una empresa normada. Estos son temas regulados y estipulados, se cobra el IVA después de ciertos kilowatts. Todo esto está regulado y tienen controles para establecerlos. La variable que dio giro fue el tema de consumo. Han hecho también una validación de aquellos altos consumos y se revisa y hacen inspecciones previas. Han buscado que en las inspecciones estén presentes los usuarios y vean su medidor y vean que la información brindada corresponde a una verdad.

Agrega que la ESPH está buscando una solución a esto y otras situaciones. Hay un acuerdo de junta directiva para brindar una serie de oportunidades al comercio y ciudadanos, como por ejemplo tarifa escalonada y sin intereses moratorios y a personas inquilinas también se les ha ayudado. Los datos son contundentes, se ha brindado arreglos de pago y hay firma de letra de cambio.

¿Por qué se dio un aumento en los recibos de agua y luz?.

El tema de tarifas no ha sido de cambio en este año. El tema tarifario ha sido inamovible en este año. Los datos arrojan a la luz los datos que se requieren. Continúa con la exposición de los temas, información que se transcribe en forma literal seguidamente.

PROCESO DE LECTURA Y FACTURACIÓN DE SERVICIOS

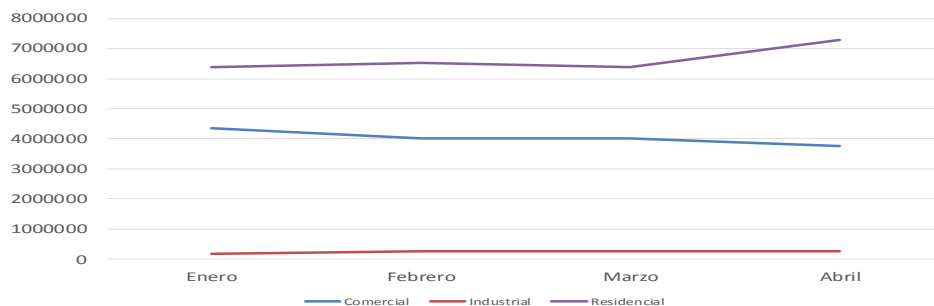
ABRIL Y MAYO 2020

1. ACCIONES SEGÚN LA NORMATIVA LEGAL
2. ALTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD
3. ABIERTOS A LA RENDICIÓN DE CUENTAS
4. BÚSQUEDA DE SOLUCIONES

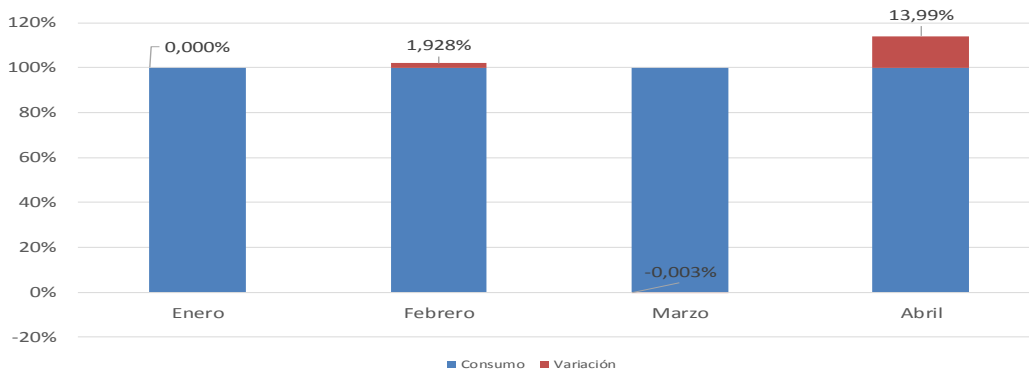
¿POR QUÉ SE DIÓ UN AUMENTO EN LOS RECIBOS DE AGUA Y LUZ?

Energía Eléctrica

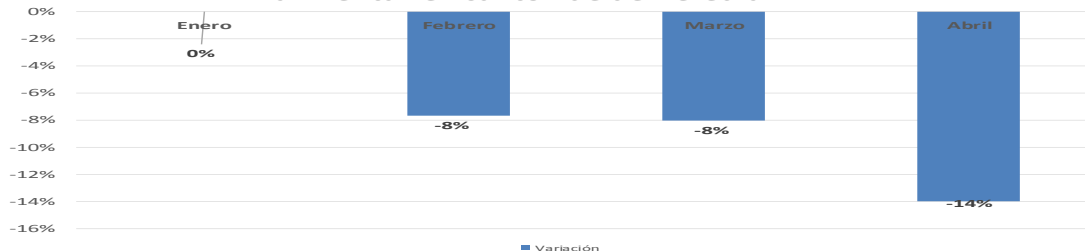
Histórico de consumo por sector de los circuitos que alimentan el cantón central de Heredia.



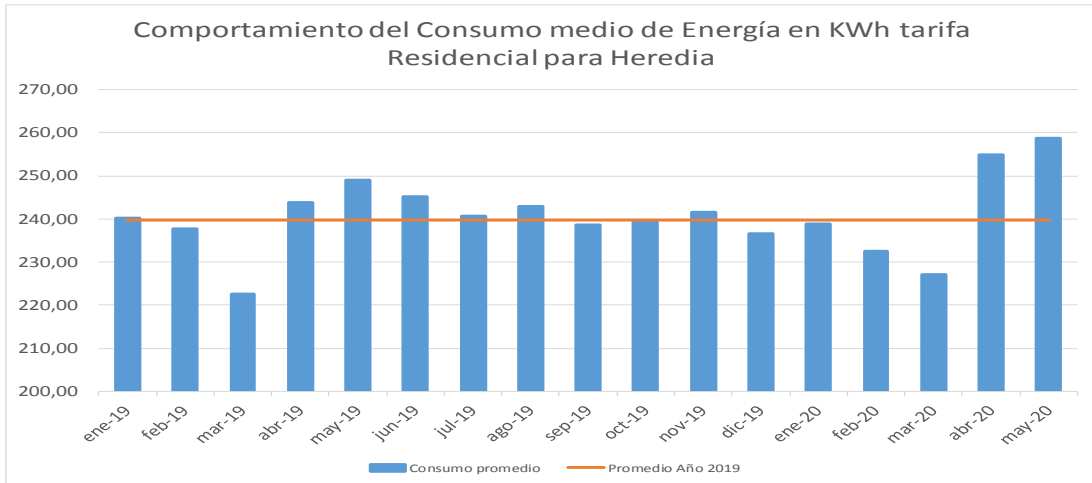
Variación porcentual de consumo el sector residencial que alimentan en cantón de de Heredia.



Variación porcentual de consumo el sector Comercial que alimentan en cantón de de Heredia.



Efectos sobre los consumos de Energía de los Clientes Residenciales.



CONSUMOS GENERALES 2020

- Marzo **227 kWh**
- Abril **255 kWh**
- Mayo **259 kWh**

Aumentos de 12,3% y 14,1%

MAYOR CONSUMO DURANTE PANDEMIA

Marzo 227 kWh = ₡17.242,57
 (₡14.680 (200kWh) + ₡2.562,57 (27 kWh))

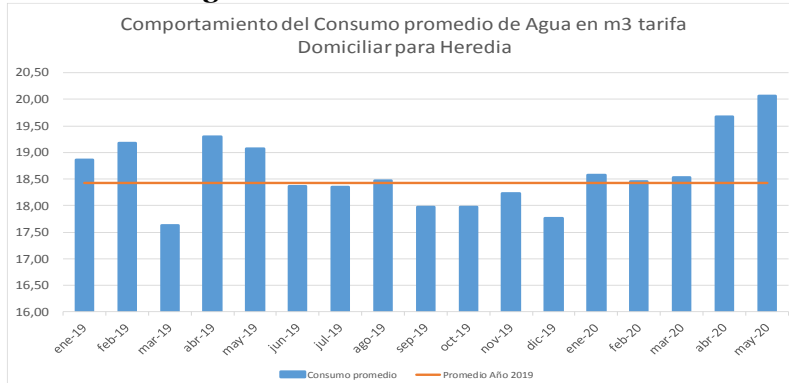
Abril 255 kWh = ₡19.900.05
 (₡14.680 (200kWh) + ₡5.220,05 (55 kWh))

Mayo 259 kWh = ₡20.279.69
 (₡14.680 (200kWh) + ₡5.559,69 (59 kWh))

Seguidamente el Ing. Ángel Pérez expone el tema del consumo, información que se transcribe literalmente de seguido.

Agua Potable

Efectos sobre los consumos Agua de los Clientes Domiciliarios en Heredia.



CONSUMOS GENERALES 2020

- Marzo **18m3**
- Abril **20m3**
- Mayo **20m3**

Aumento de 11,1 %

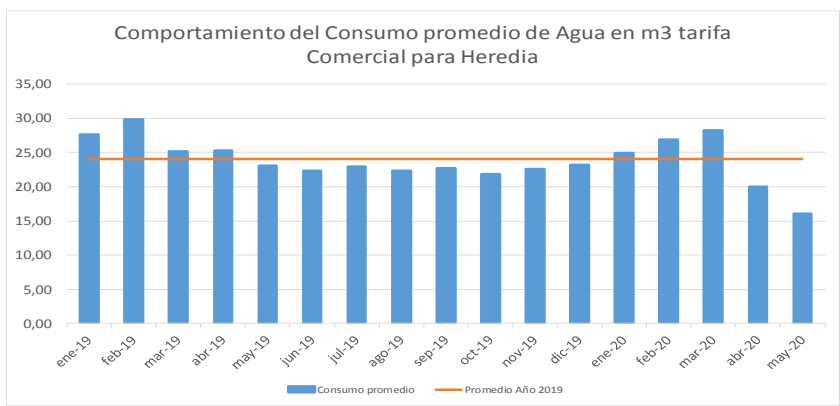
MAYOR CONSUMO DURANTE PANDEMIA

Marzo 18 m3 = ₡6.438,00
 (₡4.830,00 (15 m3) + ₡1.608,00 (3 m3))

Mayo 20 m3 = ₡7.510,00
 (₡4.830,00 (15 m3) + ₡2.680,00 (5 m3))

Diferencia: Mayo contra Marzo = 16,65%

Consumo promedio Comercial de Agua en Heredia



¿CÓMO IMPACTÓ EL IVA?

SERVICIOS
Mayor consumo de energía en abril obliga a 23.000 familias a pagar IVA por primera vez

Impuesto se aplica a clientes residenciales que consuman más de 280 kWh al mes; abonados comenzaron a pedir arreglos de pago ante crisis económica por el covid-19

Patricia Recio. 11 mayo

Empresas eléctricas abogan porque se apruebe un proyecto para eliminar el cobro del IVA en el servicio de energía. Foto: Cortesía del CEDET

Un total de 23.300 familias tuvieron que pagar el impuesto al valor agregado (IVA) por

LO MÁS LEIDO

- 1 Coronavirus en Nicaragua: Comienza fase de transmisión comunitaria de covid-19
- 2 Nuevo coronavirus: ministro de Salud afirma que 'principal riesgo para el país es Nicaragua'; se registran 26 casos nuevos
- 3 Cartago recuperará riqueza histórica de reserva arqueológica de Agua Caliente en el Museo de Sitio
- 4 Policía asfixia a afrodescendiente tras detenerlo violentamente en

Clientes en tarifa Residencial en Energía Eléctrica de Heredia que pagaron IVA

Periodo	Total de Clientes	Cantidad de Clientes que pagaron IVA	Porcentaje de Clientes que pagaron IVA
ene-20	44.979,00	14.102,00	31,35%
feb-20	45.216,00	13.257,00	29,32%
mar-20	45.306,00	12.504,00	27,60%
abr-20	45.366,00	16.246,00	35,81%
may-20	45.412,00	16.844,00	37,09%

281 kWh = ₡25.275,51
 (₡14.680 (200kWh)
 + ₡7.687,71 (81 kWh)
 + ₡2.907,80 (13%iva)

Cerca de 3000 clientes más ESTÁ PAGANDO IVA

Clientes en Tarifa Domiciliar de Agua Potable en Heredia que pagaron IVA

Periodo	Total de Clientes	Cantidad de Clientes que pagaron IVA	Porcentaje de Clientes que pagaron IVA
ene-20	43646	6013	13,78%
feb-20	43703	5854	13,39%
mar-20	43759	5834	13,33%
abr-20	43821	7353	16,78%
may-20	43875	7377	16,81%

31 m3= \$25.467,56

(\$15.148, 78 (15 m3)
+ \$8.576,00 (16 m3)
+ \$1.742,78 (13%iva)

**Cerca de 1400
clientes más
ESTÁ PAGANDO IVA**

¿POR QUÉ SE APLICÓ EL PROMEDIO?

La promediación no significa un aumento en el costo. La aplicación del promedio se basa en el consumo del mismo cliente.

ACATAMIENTO A DIRECTRICES GUBERNAMENTALES

- DIRECTRIZ NÚMERO 077-S-MTSS-MIDEPLAN
- Guía para la prevención, mitigación y continuidad del negocio por la pandemia del Covid-19 en los centros de trabajo

APLICACIÓN DE LA ESTIMACIÓN DEL PROMEDIO

1. ES UNA MEDIDA LEGAL (art. 39 AR-NT-SUCOM y art. 89 Y 94 AR-PSAYA-2015)
2. SE APLICÓ A UN 44% DEL TOTAL DE CLIENTES
3. SÓLO SE USÓ UNA ÚNICA VEZ EN ABRIL (AYA Y CNFL PROMEDIAN CON FRECUENCIA)

¿CÓMO SE HACE LA LECTURA?

Distribución de Ciclos y rutas con la cantidad de Clientes

Ciclo de Facturación	Cantidad de Rutas	Cantidad de Clientes por Tipo de Servicio	
		Energía	Acueductos
(13) SAN RAFAEL	11	6 236	5 544
(23) SAN RAFAEL	11	6 254	5 715
(33) SAN RAFAEL	10	5 477	5 132
(1) HEREDIA CENTRO	11	6 035	5 461
(2) HEREDIA CENTRO	12	7 107	4 776
(3) HEREDIA CENTRO	10	6 411	4 358
(4) GUARARI	9	4 508	3 927
(7) SAN ISIDRO	9	4 499	3 361
(8) SAN ISIDRO	8	4 174	3 487
(9) SAN PABLO	11	9 269	1 635
(10) SAN FRANCISCO, MERCEDES, SANTA LUCÍA	10	5 509	5 604
(20) SAN FRANCISCO, MERCEDES, SANTA LUCÍA	10	5 823	5 251
(30) SAN FRANCISCO, MERCEDES, SANTA LUCÍA	11	7 316	6 358
(11) LA AURORA, BARREAL, LAGUNILLA	13	5 302	7 006
(21) LA AURORA, BARREAL, LAGUNILLA	11	5 085	6 139
(DA) ALTOS CONSUMIDORES AGUA	4	0	267
(DM) INDUSTRIALES GENERALES	13	722	0
(DT) INDUSTRIALES MEDIANA TENSION	1	8	0
(OX) OXIGENO	1	182	0
Total	176	89 917	74 021

Ejecución Real de Lectura

Ciclos	Cantidad de Clientes Leídos	Porcentaje de Clientes Leídos	Cantidad de Clientes promediados	Porcentaje de clientes promediados
1	6414	56%	5089	44%
2	0	0%	11890	100%
3	0	0%	11071	100%
4	0	0%	8433	100%
10	5162	46%	6061	54%
20	8384	76%	2698	24%
30	13678	100%	0	0%
11	12214	100%	0	0%
21	11226	100%	0	0%
Total Clientes Leídos	57078	Total Clientes Promediados	45242	
% Leído	55,8%	%Promediado	44,2%	

¿CÓMO SE HACE EL PROMEDIO

HISTORICO DE CONSUMOS		PROMEDIO DE CONSUMO PARA FACTURAR ABRIL	CONSUMO ACUMULADO DE DOS PERIODOS
Octubre 2019	198 kWh		218 kWh
Noviembre 2019	201 kWh	Acumulado: 428 kWh	
Diciembre 2019	237 kWh	Promedio: - 218 kWh	
Enero 2020	254 kWh	CONSUMO DE MAYO 210 kWh	
Febrero 2020	225 kWh		
Marzo 2020	196 kWh		

¿CÓMO SABER SI PROMEDIARON?

esph **FACTURA ELECTRÓNICA ACUEDUCTOS**
 Venta Contra Consumo
 Heredia, 150M Sur del Banco de Costa Rica. / Cédula Jurídica 3-101-042028 Clave: 98628652888318184282888188883551379167567895
 Teléfono: (506) 2562-3774 / Fax: (506) 2562-3797 / www.esph-sa.com Fecha: 20/05/2020 07:03:37 PM
 Medio de Pago: Efectivo Tipo de Venta: Crédito Plazo: 10 días Código de Moneda: CRC T.C. 1.00000

NUMERO DE FACTURA 96807673		CONSECUTIVO 00100001010003551379	
NOMBRE: RODRIGUEZ PEREZ GINNES		IDENTIFICACION: 4-0179-0437	
DIRECCION: UN MONTEBELLO STA MONICA L 53		PERIODO AL COBRO: 5-2020	
CONTRATO: 495811	MEDIDOR: 819877	LOCALIZACION: 30-E-4360	
TARIFA: 03-DOMICILIARIA SIN ALCANTARILLADO		FECHA EMISION: 20/05/2020	
FECHA LECTURA ANTERIOR: 18/04/2020	FECHA LECTURA ACTUAL: 18/05/2020	DIAS FACTURADOS: 30	FECHA VENCIMIENTO: 02/06/2020
LECTURA ANTERIOR: 549	LECTURA ACTUAL: 510	CONSUMO REAL: 11	PROMEDIO CONSUMO DIARIO: 0.37
PROVINCIA: HEREDIA	CANTON: HEREDIA	DISTRITO: MERCEDES	RAZON PARA ESTIMAR: NO APLICA

FACTURACION		HISTORICO DE CONSUMOS				
RUBRO	DESCRIPCION	IMPORTE	PERIODO	AÑO	DIAS FACTURADOS	CONSUMO (M3)
ACU	ACUEDUCTOS	3,498.00	4	2020	32	11
ACB	COBRO FIO ACUEDUCTOS T63	1,200.00	3	2020	29	5
TAR	TARIFA HIDRICA MEDIDA	165.00	2	2020	31	9
HDR	COBRO DE HIDRANTES	283.91	1	2020	31	10
TOTAL		5,147.00	12	2019	31	8
			11	2019	30	10

CONTRATO	PERIODO COBRO	MONTO DEL PERIODO	MONTO SI INTERESES	INTER. PENDIENTES	FACTURA NUMERO
495811	5-2020	5,147.00	5,147.00	0.00	96807673
NUM. DE MEDIDOR	FECHA VENCIMIENTO	N. DE FACTURAS	PENDIENTE ANTERIOR	PRECIO NETO DE VENTA	TOTAL GENERAL
819877	02/06/2020	1	0.00	5,147.00	5,147.00

Si cancela después del vencimiento se cobrará en la próxima factura un cargo por mora de 102.94
 Dirección E.S.P.H. S.A.: HEREDIA CENTRO, 150 METROS SUR DEL BANCO DE COSTA RICA.

Se debe revisar la casilla que dice "Razón para estimar"

¿CÓMO LEER LA FACTURA?

esph **FACTURA ELECTRÓNICA ACUEDUCTOS**
Venta Contra Consumo

Heredia, 150M Sur del Banco de Costa Rica / Cédula Jurídica 3-101-042028 Clave: 5963985300318184202800100001810003551379167567895
Teléfono: (506) 2562-3774 / Fax: (506) 2562-3797 / www.esph-sa.com Fecha: 20/05/2020 07:03:37 PM
Medio de Pago: Efectivo Tipo de Venta: Crédito Plazo: 10 días Código de Moneda: CRC T.C. 1.00000

NUMERO DE FACTURA 96807673 **CONSECUTIVO 00100001010003551379**

NOMBRE: RODRIGUEZ PEREZ GINNES IDENTIFICACION: 4-0179-0457

DIRECCION: MN MONTEBELLO STA MONICA L 53

CONTRATO 495811	MEDIDOR 819877	PERIODO AL COBRO 5-2020
TARIFA 03-DOMICILIARIA SIN ALCANTARILLADO		LOCALIZACION 30-S-4360
FECHA LECTURA ANTERIOR 18/04/2020	FECHA LECTURA ACTUAL 18/05/2020	DIAS FACTURADOS 30
LECTURA ANTERIOR 549	LECTURA ACTUAL 560	CONSUMO REAL 11
PROVINCIA HEREDIA	CANTON HEREDIA	DISTRITO MERCEDES
RAZON PARA ESTIMAR NO APLICA		

FACTURACION			HISTORICO DE CONSUMOS			
RUBRO	DESCRIPCION	IMPORTE	PERIODO	AÑO	DIAS FACTURADOS	CONSUMO (M3)
ACU	ACUEDUCTOS	3,498.00	4	2020	32	11
AD3	COBRO Fijo ACUEDUCTOS TD3	1,200.00	3	2020	29	5
HID	TARIFA HIDRICA MEDIDA	165.00	2	2020	31	9
HDR	COBRO DE HIDRANTES	283.91	1	2020	31	10
TOTAL		5,147.00	12	2019	31	8
			11	2019	30	10

CONTRATO 495811	PERIODO COBRO 5-2020	MONTO DEL PERIODO 5,147.00	MONTO SI INTERESES 5,147.00	INTER. PENDIENTES 0.00	FACTURA NUMERO 96807673
NUM. DE MEDIDOR 819877	FECHA VENCIMIENTO 02/06/2020	N. DE FACTURAS 1	PENDIENTE ANTERIOR 0.00	PRECIO NETO DE VENTA 5,147.00	TOTAL GENERAL 5,147.00

Si cancela después del vencimiento se cobrará en la próxima factura un cargo por mora de 102.94
Dirección E.S.P.H. S.A. : HEREDIA CENTRO, 150 METROS SUR DEL BANCO DE COSTA RICA.

Se debe revisar el “consumo Real”
Luego revisar el “Histórico de consumos de 6 meses”
Luego revisar la “fecha de lectura”
Posteriormente revisar la lectura que se tomó del medidor (anterior y actual)

SOLUCIONES

QUÉ ESTAMOS HACIENDO POR LOS CLIENTES AFECTADOS POR ALTOS CONSUMOS?

TRÁMITE DE SERVICIO AL CLIENTE ATENCIÓN PERSONALIZADA

COMPROMISO POR DE REVISAR CASO POR CASO, INCLUSO OFRECER LA INSPECCIÓN AUNQUE NO CALIFIQUE SEGÚN REGLAMENTO.

Revisiones por Alto Consumo

2.317 (3% clientes)

solicitudes de revisión

- 286 en marzo
- 558 en abril
- 1.473 en mayo

1.270 ya fueron resueltas.

Solicitudes de Inspecciones por Altos Consumos para Heredia

Inspecciones por Alto Consumo de Energía

Periodo	Total
Abril	217
Mayo	642
Total general	859

Estas representan el 1.6% d los clientes de Energía de Heredia

Inspecciones por Alto Consumo de Agua

Periodo	Total
Abril	341
Mayo	764
Total general	1105

Estos representan el 2,2% de los clientes de Agua de Heredia

Solicitudes de Inspecciones por Altos Consumos para Heredia

Errores de lectura 0.08%

TRÁMITE DE SERVICIO AL CLIENTE

Balance de Consumos

EN LOS CASOS EN DONDE SE APLICÓ PROMEDIO Y ESTO GENERÓ QUE EL IVA SE RECARGUE EN MAYO, DIVIMOS LOS CONSUMO PARA QUE QUEDE EXENTO

Cantidad de Ajustes por Balanceo en Heredia			
Negocio	ABR - 2020	MAY - 2020	Total general
ENERGIA	153	156	309
ACUEDUCTOS	90	87	277
Total General	243	243	586

EXTENSIONES Y ARREGLOS

INCLUSO SE ABRIÓ LA POSIBILIDAD PARA INQUILINOS, DE MANERA QUE SEA MÁS FLEXIBLE EL ALCANCE DEL BENEFICIO.

Trámites de Extensión de Tiempo y Convenios de Pago

Cantidad de trámites de Extensión de Tiempo por negocio por periodo						
Negocio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total general
ACUEDUCTOS	30	19	21	22	30	121
ALCANTARILLADO	5	4	4	5	7	25
ENERGIA	30	18	39	344	246	677
Total general	65	41	64	371	283	824

Cantidad de Convenios Generados por Negocio por Mes						
Negocio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total general
ACUEDUCTO	9	12	14	6	5	46
ALCANTARILLADO	0	0	0	4	1	5
ENERGIA	6	16	7	22	19	70
Total general	15	28	21	32	25	121

TRÁMITE DE SERVICIO AL CLIENTE

CONSULTAS DIGITALES Y A DOMICILIO

LA CONSULTA Y TRÁMITE SE RESUELVE POR CORREO ELECTRÓNICO. EN CASO QUE SE REQUIRA UNA FIRMA Y SE TRATE DE UN CASO ESPECIAL, SE VISITA A LA CASA SIGUIENDO PROTOCOLOS DE SALUD.

FUGAS DE AGUA

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total
Total Inspecciones en Agua Ciclos Heredia	293	245	274	812
Existe Fuga Oculta según Trámite de Inspección	88	79	84	251
Porcentaje de Fugas	30,0%	32,2%	30,7%	30,9%

CASO DE FUGA

15 de mayo a las 11:28 · 🌐

El recibo del agua nos llevo este mes por 145.000 cólonos! Cómo nuestro caso! nos han llegado decenas de denuncias del mismo tipo!

El Derecho Humano de Acceso al Agua también obliga la eficiencia de los prestadores de servicios públicos!

- 131 m3
- Familia de 4 personas
- Sin promedio
- Factura pasó de 6 mil a 145 mil
- 18 veces más

15 de mayo a las 11:28 · 🌐

El recibo del agua nos llevo este mes por 145.000 cólonos! Cómo nuestro caso! nos han llegado decenas de denuncias del mismo tipo!

El Derecho Humano de Acceso al Agua también obliga la eficiencia de los prestadores de servicios públicos!

- CONSUMOS ANTERIORES**
- 31m3 noviembre
 - 37m3 diciembre
 - 41m3 enero
 - 44m3 febrero
 - 48m3 marzo
 - 7m3 abril (cambio de medidor)

15 de mayo a las 11:28 · 🌐

El recibo del agua nos llevo este mes por 145.000 cólonos! Cómo nuestro caso! nos han llegado decenas de denuncias del mismo tipo!

El Derecho Humano de Acceso al Agua también obliga la eficiencia de los prestadores de servicios públicos!

INSPECCIÓN 13 de mayo

Una fuga interna oculta. Pueden aumentar el consumo hasta en un 200%

Cuando demuestre que se hizo la corrección se ajusta factura

La señora Laura Castro Aclara que la ESPH tiene injerencia hasta el límite de propiedad y es responsabilidad del cliente revisar las fugas internas.

GESTIONES EXTERNAS

- CAMBIO EN NORMATIVA DE DEPÓSITOS DE GARANTÍA (MAYOR FLEXIBILIDAD)
- ELIMINACIÓN DEL IVA A LOS SERVICIOS BÁSICOS

Empresas de Distribución de Energía piden que se apruebe proyecto de ley propuesto por Villalta

• Dicen que proyecto reduce facturación por consumo eléctrico.

🕒 mayo 11, 2020 📍 Gustavo Delgado 📍 Costa Rica



TRÁMITE DE SERVICIO AL CLIENTE

TARIFAS BAJAS

COMPROMISO POR OFERCER LAS MEJORES TARIFAS MANTENIDO LOS PRIMEROS LUGARES EN CALIDAD COMO LO HA RECONOCIDO ARESEP.

Comparativo de Tarifas entre Distribuidoras

Tarifas Electricas Comparativo Tarifas 2020						
T-RE Residencial		ICE	CNFL	ESPH	ESPH-ICE	ESPH-CNFL
Primeros 200 kwh		₡ 78,31	₡ 77,89	₡ 73,40	-6%	-5,76%
De 201 a 300 kwh		₡ 141,13	₡ 119,53	₡ 73,40	-48%	-38,59%
Por cada Kwh adicional		₡ 141,13	₡ 123,55	₡ 94,91	-33%	-23,18%
T-CO Comercios y Servicios		ICE	CNFL	ESPH	ESPH-ICE	ESPH-CNFL
Menos o igual a 3000 kwh						
Energía Eléctrica	Por cada Kwh adicional	₡ 117,93	₡ 131,63	₡ 101,25	-14%	-23%
Más de 3000 Kwh						
Demanda	Primeros 10 kw o menos	₡ 116.645,90	₡ 124.036,10	₡ 92.470,30	-21%	-25%
	Por cada kw adicional	₡ 11.664,59	₡ 12.403,61	₡ 9.247,03	-21%	-25%
Energía Eléctrica	Primeros 3000 kwh o menos	₡ 211.680,00	₡ 237.690,00	₡ 170.850,00	-19%	-28%
	Por cada kwh adicional	₡ 70,56	₡ 79,23	₡ 56,95	-19%	-28%

Comparativo de consumos promedio con otros distribuidores

Periodo	Consumo KWh	Energía ESPH	Energía ICE	Energía CNFL	Diferencia ICE- ESPH	Diferencia CNFL - ESPH
Marzo	227	₡17.242,57	₡19.477,10	₡18.805,31	12,96%	9,06%
Abril	255	₡19.900,05	₡23.424,15	₡22.152,15	17,71%	11,32%
Mayo	259	₡20.279,69	₡23.988,67	₡22.630,27	18,29%	11,59%

Comparativo de Tarifas entre AYA y ESPH S.A.

TIPO DE TARIFA ACUEDUCTO	DOMICILIAR		
	AYA (colones)	ESPH S.A. (colones)	Dif % AYA vrs ESPH
SERVICIO MEDIDO POR BLOQUE			
BÁSICA 0-15 m3	409	322	27%
16-25 m3 CADA m3	822	536	53%
26-40 m3 CADA m3	902	536	68%
41-60 m3 CADA m3	1.071	697	54%
61-80 m3 CADA m3	1.964	1.281	53%
81-100 m3 CADA m3	1.964	1.281	53%
101-120 m3 CADA m3	1.964	1.281	53%
EXCEDENTE 121 m3	2.063	1.346	53%
SERVICIO FIJO	11.211	9.973	12%
COBRO FIJO MENSUAL	2.000	1.200	67%

Comparativo de consumos promedio de Agua con AYA

Periodo	Consumo m3	Agua ESPH	Agua AYA	Diferencia AYA - ESPH
Marzo	19	₡6.974,00	₡9.423,00	35,12%
Abril	20	₡7.510,00	₡10.245,00	36,42%
Mayo	20	₡7.510,00	₡10.245,00	36,42%

Finalmente la señora Ginés Rodríguez expone el tema de comunicación y señala que hacen donación de cámaras a CEACO que es el Hospital del COVID, ayudan con repartición de medicinas y hacen entrega de diarios. Por otro lado señala que es bueno tener clientes informados y saber a cuales instancias deben acudir.

Continúa con la presentación, la cual se transcribe en forma literal de seguido.

COMUNICACIÓN

Se trabajó con el objetivo de canalizar de forma personalizada cada caso de los clientes

Estrategias de Información al Cliente Respecto a la Emergencia y Atención de Quejas

Atención al cliente mediante

- Plataforma de servicios: Heredia centro, 150 sur del BCR.
- Central telefónica 2562-3774
- Correos: moratoria@esph-sa.com consultas.facturacion@esphsa.com
- Facebook empresarial
- Fiscalización de servicios

Mecanismo digital de consulta

¿Tiene dudas sobre su FACTURACIÓN?

Escribanos a consultas.facturacion@esph-sa.com para poder atender su caso.

Siga los siguientes pasos:

- 1 Compare el consumo (m3 o kWh) del mes con el de periodos anteriores que aparecen en la factura.
- 2 Si su consumo aumentó considerablemente, analice si varió debido a una mayor presencia en casa de la familia o cambio de hábitos debido a la emergencia.
- 3 Si considera que requiere una revisión, escriba a consultas.facturacion@esph-sa.com indicando su nombre, cédula, teléfono y número de contrato.

Si sus servicios ya están actualizados en nuestro sistema, recuerde que mediante la página web www.esph-sa.com puede **DESCARGAR SU FACTURA**, diríjase en la página de inicio a Servicio al cliente – Descargue su última factura.

Si desea recibir la factura mensualmente debe actualizar los datos en nuestra página web (Servicio al cliente – Actualizar datos).

Más información: 2562-3774

Debido al COVID19

¿Tiene una condición especial
que no le permite pagar sus recibos **de Agua y Energía?**

Queremos ayudar con un Trato Personalizado a cada caso que lo requiera ajustado Arreglos de Pago

Contáctenos:

Escriba a moratoria@esph-sa.com indicando:

- 1 Número de contrato y datos personales
- 2 Especifique si es dueño o inquilino
- 3 Detalle la situación que afecta su pago (despido, enfermedad, cierre de negocio, etc)
- 4 Aporte cualquier documento que respalde la condición (carta, fotografía, etc)
- 5 Siga las instrucciones que le brinde nuestro personal.

Trámite a domicilio: para adultos mayores y casos especiales*.

Sea solidario con quienes no pueden pagar cancelando a tiempo su recibo

Más información: 2562-3976 / 2562-3046 / 2562-3819 / 2562-3971 / 2562-3749 / 2562-3053

1.644 consultas atendidas por correo

COMUNICADO DE PROMEDIOS

ESPH INFORMA: SOBRE EL PROMEDIO DE SU CONSUMO

ESTIMADO CLIENTE:

Para la facturación del mes de abril, sus servicios de energía y/o agua fueron calculados mediante una estimación del promedio. Esta es una medida avalada por Aresop (AR-NT-SUJCOM-2019 y AR-PSYA-2019), que la ESPH utiliza **exclusivamente en emergencia** y que en este caso fue aplicado **solo al 35% de los clientes por una única vez** debido a la crisis sanitaria.

El Ministerio de Salud determinó el Semana Santa como fecha clave para detener el avance del COVID19. En acatamiento de la directriz del Gobierno, y como protección al personal de lectura, la ESPH aplicó este mecanismo a los clientes cuya lectura correspondía en esa semana, que abarca a 3.5 de cada 10 clientes.

Importante: Su próxima factura será con base al consumo real. **Nuestro personal de lectura realiza en este momento los recorridos para registrar los datos de los medidores, como es habitual.** Cuando el funcionamiento de la ESPH visite el hogar, tomará del medidor el dato real acumulado en dos periodos de consumo, y luego restaremos el del promedio. Esto significa que si su consumo entre los meses de marzo y abril (periodo facturado ABRIL 2020) fue menor al promedio que aparece en su recibo, los kWh o m3 que pagó de más se restarán en la facturación en el periodo de MAYO 2020. Si por el contrario, fue mayor debido a cambios de hábitos de consumo, se le sumará a la facturación del periodo MAYO 2020.

Les recordamos que hemos seguido el correo consultas.facturacion@esphsa.com y moratoria@esph-sa.com para tramitar sus gestiones particulares. Para comunicarse se debe indicar su nombre, dirección, contrato, número de teléfono, tipo de consulta y la documentación que respalde su incapacidad de pago a raíz de la crisis nacional.

TOME EN CUENTA LOS SIGUIENTES TRÁMITES QUE PUEDE SOLICITAR:

EXTENSION DE PAGO	<p>Puede tramitarla propietarias o inquilinos adjuntando nota de autorización del dueño firmada y con copia de cédula del propietario) vía correo electrónico: moratoria@esph-sa.com</p> <p>Le permite pagar el 50% del monto de su recibo, y el otro 50% dar una extensión de tiempo antes de la emisión de la siguiente factura o fraccionar su cancelación en los siguientes dos periodos sin interés.</p>
ARREGLO DE PAGO	<p>Lo tramita única y exclusivamente el dueño del servicio vía correo electrónico: moratoria@esph-sa.com y finaliza el proceso con una visita a Plataforma de Servicios para la firma. Le permite un plazo de hasta dos meses sin interés para cancelar.</p>
SOLICITUD DE INSPECCION POR ALTO CONSUMO	<p>Lo tramita el dueño del servicio o inquilino para solicitar una revisión de los medidores: consultas.facturacion@esphsa.com El personal evaluará si el porcentaje de aumento aplica para una inspección, informará al solicitante la apertura del trámite (si correspondió), y a partir de ese momento, el cobro de la factura queda en estudio hasta la resolución del caso, y el servicio no será cortado. Debido a la cantidad de solicitudes recibidas, la visita puede demorar algunos días.</p>

Reiteramos que la ESPH mantiene las **mismas tarifas** que permitieron en enero una rebaja del **5,26% en los recibos de energía.**

¿CÓMO SE HACE EL PROMEDIO Y QUÉ PASA CON LA SIGUIENTE FACTURA?

El promedio se basa en los **últimos 6 meses de consumo en energía y 12 meses en agua**, según la metodología fijada por Aresop. Se suman los kWh o m3 y se dividen entre la cantidad de meses para obtener la estimación del consumo. En la siguiente factura, el promedio se resta al dato obtenido del medidor.

HISTORICO DE CONSUMOS		PROMEDIO DE CONSUMO PARA FACTURAR ABRIL 218 kWh	CONSUMO ACUMULADO DE DOS PERIODOS	
Octubre 2019	198 kWh		428 kWh	Acumulado: 428 kWh
Noviembre 2019	201 kWh	CONSUMO DE MAYO 210 kWh	Promedio: 218 kWh	
Diciembre 2019	227 kWh			
Enero 2020	294 kWh			
Febrero 2020	225 kWh			
Marzo 2020	196 kWh			

2562-3774
ESPH Heredia
www.esph-sa.com

Campana de comunicaci3n



Gestiones de la ESPH



2020-03-25
0060-107-2020

Se1or
Allan Benavides V1lchez
Presidente
C1mara de Empresas Distribuidoras de Energ1a y Telecomunicaciones (CEDET)

Estimado Sr. Benavides:

Asunto: Respuesta a la solicitud de esquema especial de pago de energ1a
Ref.: Carta CEDET-P-01-2020

Reciba un cordial saludo de mi parte. Como se indic3 a la JASEC y COOPEALFARORUIZ el d1a de ayer, el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) tiene como prop3sito fundacional promover el desarrollo y la producci3n nacional para mejorar la calidad de vida de los habitantes.

En virtud de la emergencia nacional que afronta el pa1s, el Instituto se dio a la tarea de identificar medidas que contribuyan a la atenci3n de la crisis, considerando que los recursos financieros disponibles para tales prop3sitos son finitos, y priorizando

2020-03-25
0060-107-2020
P1gina 2 de 2

Por consiguiente, en virtud del monto que representa la facturaci3n el3ctrica de las empresas distribuidoras en los ingresos del ICE, en este momento no es posible otorgar la moratoria en las condiciones solicitadas; pues comprometen los recursos disponibles de la instituci3n, lo que podr1a poner en riesgo, no solo su estabilidad financiera, sino las operaciones necesarias para garantizar el suministro el3ctrico nacional.

No obstante, el ICE contin1a analizando diariamente su situaci3n financiera y operativa para encontrar m1s espacios que permitan ampliar las medidas a todos sus clientes, pues los recursos son limitados y deben priorizarse para atender las necesidades m1s apremiantes que vive el pa1s. Lamentamos profundamente que las condiciones actuales no permitan ofrecer por el momento soluciones a todos los segmentos de consumo; y por esa raz3n, seguimos trabajando en la identificaci3n de soluciones a la mayor brevedad.

Agradecemos mantener abiertos los canales de comunicaci3n para evaluar en los pr3ximos d1as el desarrollo de las medidas tomadas, as1 como unificar esfuerzos para que el sector pueda contribuir a minimizar los impactos socioecon3micos generados por la emergencia nacional.

Atentamente,
Presidencia Ejecutiva
Carta Firmada Digitalmente
Irene Ca1as D1az
Presidenta Ejecutiva

“Por consiguiente, en virtud del monto que representa la facturaci3n el3ctrica de las empresas distribuidoras en los ingresos del ICE, en este momento no es posible otorgar la moratoria en las condiciones solicitadas...”

Agua Potable AyA

- Suspendi3 lectura el 12 de marzo. Reinici3 14 de mayo. Promedi3 durante dos meses.
- Aumentos 2020: 15% Agua potable y 45% alcantarillado sanitario, 1% tarifa h1drica
- Racionamientos activos en 14 cantones. M1s de 500.000 personas con menos de 8 horas de agua hoy.

Asadas y municipalidades

- En marzo los cartagineses aumentaron un 84% el consumo de agua generando la disminuci3n del servicio en algunas comunidades. Misma situaci3n en Grecia

- Asadas reportan aumentos en el consumo de agua en residencias. Por ende menos capacidad de brindar servicio. San Rafael de Alajuela y Sarapiquí.

Energía, traslado de la demanda

- Baja demanda de energía, por menor producción y menos empleo.
- Las personas que trabajaban ahora están en las casas.
 - CNFL 9%
 - Coopeguanacaste 11%
 - ESPH S.A. 7,61%
 - Cooperativas mantienen las cortas y CNFL comenzará a aplicarlas en próximas semanas.

Aclaración necesaria

Coopesantos R.L. no aumentó las tarifas eléctricas

En algunos casos del sector residencial, el incremento en el pago de la factura del servicio eléctrico corresponde a los nuevos medidores que los hogares han debido tomar debido a la pandemia.

Como las personas deben permanecer más tiempo en sus viviendas, el consumo de energía eléctrica tiende a crecer. Aquellos que aumentaron el consumo también ven su factura por montos más altos por varios factores:

a. Hasta los 200 kWh cada unidad de consumo tiene un precio de 0,0208 centavos que cada unidad adicional tiene un costo de 0,3375.

b. Además si se excede los 200 kWh se debe pagar el IVA. Esto de acuerdo con la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas.

Lamentamos que en medio de esta crisis mundial socioeconómica y sanitaria, muchas familias que estaban usadas al IVA tengan que pagar dicho impuesto, y que experimenten una aflicción en su presupuesto familiar.

María Patricia Soto
Gerente de Coopesantos.

EJEMPLO
Si un hogar consumió 285 kWh, su factura se compone de esta forma:

200 kWh x 0,0208	C\$0,404
85 kWh x 0,3375	C\$ 28,781
Alumbrado público	C\$ 1,595
3,3% IVA sobre el total de tarifa	C\$ 3,330
Otros cargos (Impuesto de Bomberos, aporte de capital, aporte a la Cruz Roja)	C\$ 1,187
Total a pagar	C\$ 33,300

En Coopesantos instamos a la población a implementar medidas de ahorro en el hogar para evitar que el consumo eléctrico regular sobrepase el gasto que se genera con el IVA.

juntos podemos

¿Le llegó el recibo del servicio eléctrico más caro? Conozca ¿por qué?

Se estima que alrededor de 3500 hogares residentes de Coopeguanacaste, R.L. incrementaron su consumo en más de 200 kWh.

La tarifa eléctrica aprobada por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) que garantiza que haya consumo, transacción y otros factores que incrementan el precio según crezca el consumo.

Ejemplo
Los abonados que aumentaron su consumo de 200 kWh a 280 kWh tuvieron de pagar a la empresa de 20% más además con los impuestos que se aplican al servicio del Valor Agregado (IVA) y el impuesto de Bomberos que se cobra según la cantidad de kWh consumidos por cada abonado.

Además del aumento de precios de (IVA) y la permanencia de los impuestos que se aplican al servicio de suministro de energía eléctrica (Impuesto de Bomberos) las medidas de protección de salud de la pandemia por el COVID-19.

IVA sobre el consumo de más de 200 kWh.

Noticias Monumental
1 d · 📍

Aresep recibió 137 quejas por cobros desmedidos de agua y electricidad
#NM935



MONUMENTAL.CO.CR
Aresep recibió 137 quejas por cobros desmedidos de agua y electricidad - Monumental

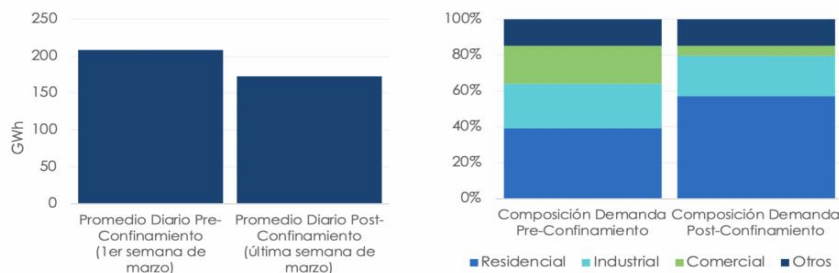
61 likes 17 comentarios 13 veces compartido

Me gusta Comentar Compartir

Dachas denuncia las recibe la Aresep como una segunda instancia, luego de que estas personas acuden directamente a la empresa que les brinda el servicio y no reciben una respuesta satisfactoria.

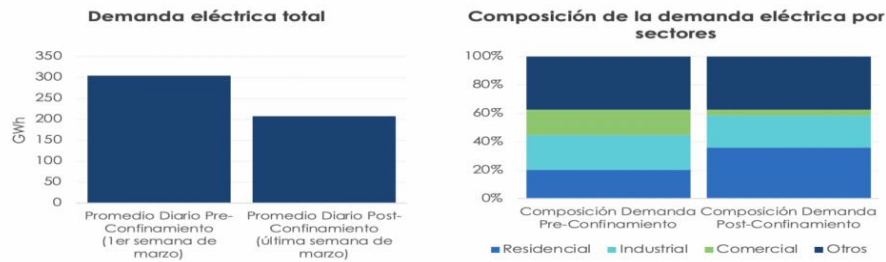
Para Álvaro Barrantes, intendente de Agua, en algunos de los casos el aumento en los cobros coincide con el incremento en el consumo de los hogares durante la pandemia del Covid-19.

Contexto latinoamericano energía eléctrica – Colombia



Fuente: Organización latinoamericana de Energía, 2020.

Perú - Duplica la demanda residencial



Contexto latinoamericano Agua potable

- México: Consumo de agua aumenta hasta 50% en el país en contingencia sanitaria por COVID-19
- Ecuador: Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) de Quito, el consumo promedio mensual incrementó entre 22% y 45% desde el inicio de la emergencia

Donación en el Ceaco



Se instalaron 23 cámaras de vigilancia en el Ceaco, el hospital especializado para personas con coronavirus. (ESPH)

La Empresa anunció que donó cámaras IBUX en el recientemente estrenado Centro Especializado de Atención de Pacientes con COVID-19 (Ceaco), en las instalaciones del Centro Nacional de Rehabilitación (Cenare) en la Uruca. La donación equivale a unos \$60.000.



La señora Laura Castro aclara que traen los datos de Heredia y hay consultas sobre total promediado. Los datos que traen son los de esta zona y son los que pertenecen al Cantón Central. Con respecto a las gestiones externas, se envía la nota de balanceo y se les dice que se aplica el proceso. Agrega que la ESPH no puede aplicar o dejar de aplicar la normativa que le rige. Cuando a un cliente se le corta el servicio, eso está normado y se debe cobrar el reajuste de depósito de garantía. Agrega que la gestión fue normal se hizo la nota a la ARESEP donde solicita que por una forma temporal se deshabilite la desaplicación de ese artículo, sea si se aplica corta no pague reajuste a depósito de garantía. Considerando el efecto negativo del IVA consideran que la ESPH busca que eso no se dé. Se pide un proyecto de ley para que el IVA no se cobre a los servicios a los ciudadanos como agua y luz. Indica que acá ha aumentado el sector residencial y bajo el repunte comercial.

La Presidencia señala que seguidamente se pasa a las preguntas.

El regidor Carlos Monge señala: “Muchas gracias señor Presidente. Un respetuoso saludo a los compañeros regidores, síndicos, señor Alcalde, Doña Priscilla, Doña Flory, Don Rodrigo Vargas, Don Allan Benavides, funcionarios de la ESPH y a la ciudadanía que nos escucha.

1. Hoy en mi participación quiero hacerlo no solo como Regidor de este Consejo, si no como un herediano más, el cual ha visto desde el pasado mes de marzo la necesidad de apoyo por parte de la ESPH hacia los abonados ante la crisis provocada por el COVID-19.
2. Previo a esta audiencia, realicé diversas publicaciones en redes sociales para consultar sobre los cobros de las tarifas y la afectación económica por la pandemia. Gracias a esos insumos de la ciudadanía les enviamos varias consultas mediante oficio, no esperar que la información llegara hoy a las 2:00 pm o la que nos acaban de entregar en nuestras curules y cuyas respuestas sinceramente en lugar de generar tranquilidad me generaron angustia y muchas más dudas, que termina en mi posición de hacer esta audiencia el día de hoy.

3. Lo notorio ante toda esta situación que ustedes acaban de presentar y que han tratado de justificar. Es que lamentablemente la ESPH NO tiene el suficiente sentido de solidaridad ante la necesidad que tiene el pueblo de Heredia. Les voy a dar ejemplos del porque esto es así:
- I. Nivel residencial ustedes vienen diciéndole a la ciudadanía que todo es producto de estar en las casas cuando hay muchos casos que lo contradicen.
 - II. Por ejemplo, doña Juanita Víquez, quién nos autorizó a compartir su información. En su casa se trata de 2 personas adultas que no han variado para nada su uso de electricidad y que un mes les vino un aumento de casi 16 mil colones, como este caso tenemos muchos más.
 - III. No hubiera sido un acto solidario hacia la población, que esa posibilidad de promediar la cual ha sido totalmente contraproducente en este momento y que ustedes han justificado porque cuentan con la aprobación de la ARESEP suspenderla por un tema oportunidad y cobrarle a los clientes promediados la misma facturación del mes anterior, o es acaso que ustedes no tienen la conciencia de que hoy por hoy las familias de nuestro cantón viven en la zozobra de ver como paga alquileres de sus casas, préstamos, que no les está alcanzando para comprar el alimento, la leche medicamentos de sus familiares y se les aumenta esta desesperación porque al parecer tenemos una ESPH con pensamiento de mercaderes abusivos que lo que quieren beneficiarse ellos sin importar lo que está sucediendo con el pueblo al mejor estilo de una COMUNIDAD FEUDAL.
 - IV. Otro caso que se nos dio a conocer es el de una adulta mayor Dinora Segnini que le vino casi 50 mil colones de más en su recibo. La excusa incoherente que le dieron en la empresa es que no le cobraron un porcentaje del mes anterior y que este mes tenía que pagarlo, sin que ella hubiera firmado ningún arreglo de este tipo.
 - V. Y tanto es así que ni siquiera para poder hacer un arreglo de pago que realmente ayude a la ciudadanía, en primer lugar ustedes mencionan que realizan convenios de Pago, pero no dicen cuantos han sido beneficiados y por cuanto es el periodo ya que yo esperarí que no fuera menor a 90 días por cada facturación un tiempo menor sería nada para las familias que necesitan de este beneficio.
 - VI. Otro punto a considerar es la extensión de pago, es realmente una falta de respeto para clientes que en las valoraciones individuales no se contemple realmente con seriedad.
 - VII. Para ilustrar eso tenemos el caso de la señora Kathia Ruiz quien solicitó ayuda a la ESPH. Donde le dicen que antes del 06 de mayo pague 18,537 colones y para el 15 de mayo cancele los otros 18,537 es decir la gran solución que les ofrece la ESPH es que puedan pagar en 9 días y con todo respeto, pregunto: qué significa esto para ustedes? realmente le están brindando las ayudas que la ciudadanía requiere?"

La regidora Amalia Jara consulta sobre cuál es el tiempo de respuesta hacia las personas, sea, hacia el abonado, el usuario. Quiere saber si por falta de personal para hacer lecturas se recurren a promedios y si es así, si han considerado aumentar el personal. Por otro lado considera que hay varios tipos de denuncias, entonces cómo se separan las denuncias, porque unos van a plataforma y otros a correos, otros a gestión y por tanto quiere saber cómo se separan a los abonados con respecto al tipo de denuncia. El regidor David León señala que los expositores dicen que hay consultas, sea, no consideran que hay denuncias. Hoy presentaron el informe y es muy visible al que presentaron en la Municipalidad de San Rafael de Heredia. Acá hay un acuerdo donde se pidió la información y los cuadros que se presentan fueron sobre promedios y hay unos sobre consumos totales. En el caso de Heredia centro son 6414 a los que se leyó y 28050 a quienes se promedió. En Guararí a nadie se le leyó se promedió únicamente pero en Ulloa es al 100% que se les leyó el medidor.

El regidor Paulino Madrigal aclara que la creación fue en el gobierno de don Daniel y el Concejo fue quien quiso pasar el acueducto a la ESPH y los ciudadanos no quisieron, de ahí que tiraron piedras. El señor Gilbert Rodríguez lideraba esa lucha y hacia la propuesta de lo que es hoy la ESPH. En 1998 la ESPH tiene una transformación profunda de la que fue el sueño de la ESPH para Heredia y se dedica a los negocios. En esa reforma se quitó la participación a las ADI y su lugar se pasó a la cámara de comercio. Agrega que el informe se pidió con antelación para revisar su contenido, pero llego horas antes de esta sesión, lo que hace difícil su análisis. Se hizo el promedio a 43% y al resto se le hizo lectura. Tiene entendido que más personas solicitaron revisión y fueron promediadas, de ahí que quiere saber por qué no se reflejó esa lectura y se hace la diferenciación de pago de más.

La regidora Patricia Rodríguez señala: “Gracias Señor Presidente. Buenas noches señores regidores y señoras regidoras, Sindicaturas, Concejalías, Señor Alcalde, Señora Vice Alcaldesa, Licda. Priscila Quirós, Máster Flory Álvarez, personas que nos acompañan a través de redes sociales, un saludo respetuoso a las personas de la Empresa De Servicios Públicos de Heredia que hoy nos acompañan.

Soy la Regidora Ana Patricia Rodríguez Rodríguez, regidora Propietaria y Jefa de Fracción del Partido Acción Ciudadana.

De todas las personas es conocido que requerimos el agua y la electricidad para múltiples funciones en los hogares, la industria y el comercio, en virtud de lo anterior el agua fue consagrada recientemente como derecho Humano y elevando su protección al rango constitucional y por lo que se adicionó el artículo 50 constitucional.

La Fracción del Partido Acción Ciudadana tiene varias preguntas concretas por lo que solicitamos que todas sean respondidas de forma clara pero sobre todo entendibles para la población herediana. En el caso de los cobros promediados por qué no bajó, sino que más bien subió. A ese promedio se le incrementó alguna suma.

¿Cuál será el mecanismo de devolución en caso de cobros indebidos?

¿Cuál es el plazo para dicha devolución?

¿Se les ha informado a las personas usuarias sobre estos mecanismos de devolución?

De esas cifras de consumo tanto en electricidad como en Agua (sobre todo me refiero al uso residencial), se tiene claramente individualizado cuántas personas de esas usuarias que sufrieron incrementos son Personas Adultas Mayores, Mujeres Jefas de Hogar, Pequeñas y medianas empresas y/o Personas con discapacidad? ¿En caso de que la respuesta sea positiva cual ha sido la atención prioritaria y especial que se les ha dado? tomando en cuenta que son poblaciones altamente vulnerables.

La regidora Maritza Segura brinda un saludo a todos los personeros de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia a don Allan Benavides, a don Rodrigo Vargas, don Rodolfo Villalobos. Expone que tiene mensajes que le han llegado a su teléfono de personas muy preocupadas que le manifiestan que no pueden pagar porque no tiene recursos. Lee varios mensajes y en uno de ellos le dicen que escribieron a la ESPH y los ignoraron, dicen que deben pagar 60 mil colones porque si no les cortan agua y luz. Las personas con discapacidad no pueden comer y tienen recibos de agua y luz altos. Los ciudadanos están clamando y las personas piden auxilio. Agrega que en este momento se está en una pandemia y se debe ayudar a las familias. Siempre los ha alagado pero considera que deben buscar una solución a esta situación porque la gente no tiene que comer. Indica que su persona que camina les dice, “no es la realidad.”

La síndica Nancy Córdoba señala que de la exposición se desprende que no ha habido aumentos, pero en un medio digital se dice que la ESPH aumento la tarifa en un 35%, por tanto quiere saber si es cierto y si no es así, que acciones toman para desmentir esa información.

La regidora Margarita Murillo señala que no cuestionan el trabajo que realiza la ESPH pero quieren saber que pasó, porque están en una pandemia y sienten que algo pasó y llegaron las quejas. Hay un tema de 17 mil a 117 mil que llegó una factura. No dicen que paso a lo interno, les dicen que están en estudio. Matemáticamente algo paso y no suena lógico porque si se hace un promedio para atrás debió salir menos no más. Hubo bajo consumo entonces no era alto el consumo. Como se previene una empresa cuando se viene algo así. Quieren saber cuál es la mejor propuesta. En el 2019 llego un informe donde dice que se aprobó subir la tarifa, entonces será que esto parte de ello.

El regidor Mario Rodríguez brinda un saludo y da las gracias a los personeros de la ESPH por estará acá. Agrega que escuchó con mucho orgullo el nombre de su abuelo y efectivamente él busco el bienestar del pueblo herediano. Hoy hablan acerca del bienestar y la solidaridad y eso es lo que están protegiendo. Agrega que tienen gran cantidad de quejas. Buscan diarios y llegan con cobros abusivos, de manera que siente que es desmedido. Debe mencionar el caso de un mecánico que no está en su casa y tiene un aumento de 65 mil colones. No comprende esto cuando hablan de promedios, porque si era menos porque va a la alza. Es increíble que trate de buscar una respuesta y no hay. Se habla de personas que han recibido correos, donde dice que no se hace nada y debe pagar los 115 mil. A las personas que no tienen correo hay que buscarles la forma para solventar su situación.

El regidor Santiago Avellán señala que hay cosas que les explican pero no se puede entender. Las personas en la calle quieren soluciones. Si es promedio, no entiende porque todos dicen que se les subió

la tarifa. La ESPH es la que puede dar soluciones y respuestas y deben empezar por la transparencia en el servicio. Se siente orgulloso de la ESPH pero se debe empezar por la transparencia y poner en la página como van gastando. Se debe tener acceso a la lectura actual y anterior de los medidores y además que le garanticen que los sistemas informáticos están al 100% y que no hay ningún tipo de problema.

La regidora Ana Yudel Gutiérrez señala: “Buenas noches, a todas las personas presentes. Este ejercicio de transparencia, es necesario pero no debe quedar aquí, debe ser continuo y aspirar a que la Empresa de Servicios Públicos de Heredia se comprometa a tener una publicación directa y accesible con la razón de ser de esta empresa, la comunidad herediana.

Las personas ya no creen que esta empresa es suya, por el contrario, consideran que esta empresa ha mostrado la cara menos humana en los peores momentos de crisis, como la situación actual del COVID-19. Yo como regidora agradezco los ajustes técnicos a los que se refieren, sin embargo, como representante pública debo llevarle respuestas a las personas: y sencillamente esto no es de recibo para ninguna persona, que se presente un informe poco preciso.

El ingeniero Benavides hizo alusión a la reseña histórica, pero omitió que a partir de 1998, con la Ley 7789 que transforma la empresa, las comunidades: las asociaciones de desarrollo comunal, a quien debemos el sentido de ser de este concejo, fue brutalmente sacada de la Asamblea de Accionistas.

Presenta don Allan, que la gente salió en Cartago molesta por "desinformación", sin embargo, parece ser que el error fundamental está en no saber transmitir a las comunidades y ahora es muy tarde para compensar ese error.

Preguntas puntuales:

Sobre Transparencia: ¿Por qué la Empresa de Servicios Públicos de Heredia ha determinado algunas informaciones como “confidenciales” si es una empresa, que en la resolución N° 2019014361, se determinó que la información de toda la empresa es pública?.

Ciclos	Cantidad de Clientes Leídos	Porcentaje de Clientes Leídos	Cantidad de Clientes promediados	Porcentaje de clientes promediados
13	6613	56%	5168	44%
23	6512	54%	5463	46%
33	6495	61%	4126	39%
1	6414	56%	5089	44%
2	0	0%	11890	100%
3	0	0%	11071	100%
4	0	0%	8433	100%
9	5965	55%	4938	45%
7	4965	63%	2901	37%
8	4639	61%	3022	39%
10	5162	46%	6061	54%
20	8384	76%	2698	24%
30	13678	100%	0	0%
11	12214	100%	0	0%
21	11226	100%	0	0%
Total Clientes Leídos	92267	Total Clientes Promediados	70860	
% Leído	56,6%	%Promediado	43,4%	

Cuadro #4: Distribución de Clientes Leídos versus Clientes Promediados para el Periodo de Abril 2020
Fuente: Elaboración propia, Registros del Sistema Comercial Axix

Del cuadro #4 es relevante señalar que para los días 6, 7 y 8 de Abril, precisamente los días de Semana Santa en que se leían los ciclos 2, 3 y 4; las medidas impuestas por el gobierno se tornaron mucho más restrictivas y en estos casos debimos promediar el 100% de estos ciclos. Así como cabe indicar también que hacia el final del periodo las medidas nos facilitaron leer el 100% de los ciclos 30, 11 y 21.

A partir de eso existe una aproximación de cuánto podría afectar a una familia promedio esta directriz?

1. Si todas las respuestas son particulares, cómo es que se parte de una comunicación confusa que habla de promedios. Cuáles son las formas en que se entrega a las personas abonadas estos insumos particulares para cálculo de sus facturas? Es un alivio que se esté dando una inspección a quienes presentan dudas aun cuando no cumplan el requisito, se puede tener acceso a los datos de contraste facturado e inspeccionado?
2. Aresep permite máximo 33 días para hacer la facturación para hacer la facturación cuánto es el tiempo para facturar por ciclos.
3. Cuál ha sido la estrategia de transparencia para dar a conocer el cobro del IVA, la estimación del promedio, la eficiencia de respuesta de las denuncias como también el acceso a decisiones de la Junta Directiva. Celebro el cierre que ofrece la señora Ginés de ahí nace mi pregunta.
4. Esas acciones de “donaciones” debieron incluirse en los gastos a cargo del COVID-19 que solicitó el informe.

El síndico Manuel Montero consulta con respecto a la filmina sobre casos que han llegado a la ARESEP ¿cuántos corresponden a casos de la ESPH?.

La regidora Maritza Segura consulta que si habrá un desembolso mientras llegan las respuestas a las consultas que hacen las personas. ¿Qué pasa si esto lo vieran con empatía?, porque no todas las personas tienen acceso a la tecnología y ¿qué pasaría si fueran los miembros de este Concejo o de la ESPH que no podrían pagar ni llevar comida a los hogares?.

La Presidencia expone que hizo el ejercicio cuando las personas dicen que se aumentó la tarifa, son precios altos y revisó con la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, la ESPH y Coopesantos. Considera que el problema no es en las tarifas, dicen en algunos medios que subió el 35%, pero sería importante conocer cuántos representa los primeros kilowatts, porque eso debe ser claro. También revisó su recibo y dice en las razones para estimar, que no aplica, entonces quién aplica y quien no y porqué. Hay algo que no se va a resolver. El IVA es bien grosero y después de 280 kilowatts, se debe decir cuánto aumenta. Siente que deberían solicitar un cambio en el IVA. En su recibo venían 6 mil colones más, por lo que se debería pedir un cambio en el IVA.

El regidor Santiago Avellán señala que tiene la Gaceta 241 y le llama la atención el comentario del señor Juan Rafael Morales sobre el informe de la Contraloría. El señor Bernardo Benavides – ex candidato a Alcalde por el PUSC, hace mención sobre el informe de la Contraloría que dice que la ESPH presenta debilidades en varias áreas y dice que es difícil la sostenibilidad en cuanto a energía eléctrica, entonces le consulta ¿por qué no se ha referido a esto?. Considera que la situación es grave y consulta, ¿tiene esto que ver con que el herediano sufra sobre algunos cobros?.

El regidor Carlos Monge señala: “Sin mencionar que en la respuesta a mi consulta y solo lo mencionan, para mí esto es un literal plato de babas a la población. También el dato que brindan que apenas 186 personas han solicitado la ayuda, es producto de que sólo una persona recibe, analiza y da seguimiento a los casos, sinceramente muy ineficiente, ya que como ustedes mencionan que parte del personal está en sus casa con teletrabajo, pero deja mucho que desear la atención al cliente.

Y si hablamos de los comercios, esto está más turbio y preocupante, ya que es increíble que ustedes tengan tan mala medición sobre lo que está pasando en el ámbito comercial y en la economía, que ya antes del COVID estaba contraída.

Ustedes hablan de un aumento a nivel comercial, pero eso sólo pasa en ciertos sectores como supermercados, farmacias, call centers, pero hay un porcentaje muy alto de comercios que han venido a la baja con el tema de sus ventas.

Nosotros desde el Concejo Municipal hemos presenciado el retiro y suspensión de patentes, y muchos comercios han experimentado un fuerte aumento de su recibo, a pesar de tener sus locales cerrados temporalmente, muchos han desconectado sus equipos, han trabajado con gas y les viene más caro que en meses anteriores.

Por ejemplo la empresa Inversiones Médico Veterinarias la cual tuvo un aumento significativo de agua en Enero, su consumo estuvo normal de ahí hasta este mes de mayo el cual tuvo un aumento de 123,961 colones sin hacer nada fuera de lo ordinario de lo habitual, y acá lo único que se me viene a la mente es que la ESPH es una depredadora de la economía local del cantón, ya que estas pequeñas y medianas

empresas que luchan por sobrevivir pagando alquileres, cargas sociales, han sacrificado el capital humano, la ESPH LES TERMINA PONIENDO UNA LÁPIDA HACIENDO MÁS PROFUNDA LA CRISIS EN LA QUE NOS ENCONTORAMOS.”

Señores ESPH, NO SOLO LOS RÍOS NO SE DEVUELVEN, más de 45 mil familias fueron promediadas en nuestro cantón central en el mes de abril y no sé cuántas estarán siendo promediadas en este mes de mayo. Les pido de la forma más respetuosa suspendan este método tarifario y realicen las modificaciones necesarias para evitar aún más la preocupación y sufrimiento de la familia de abonados de la ESPH ante la crisis económica y sanitaria.

De igual forma para nuestros comercios, requieren una facturación más justa para que pueda contribuir a la reactivación económica de nuestro cantón, se entiende que se debe mantener una rentabilidad de la ESPH, pero tengan en cuenta que si no se brinda la ayuda necesaria no podremos salir adelante. Y a pesar de que no fueron traídos para ver el tema de las tobilleras, creo que tenemos grandes diferencias sobre el proceso de las tobilleras pero será en otro momento?.

La regidora Patricia Rodríguez señala: **“CASO - SECTOR SUR LA AURORA DE HEREDIA -** Adulta Mayor - **DICIEMBRE 2019.** “Me cobraron 2 veces el mismo recibo y con intereses”. “En la casa viven 3 personas (Tía Carmen que está inválida por el derrame, la señora que la cuida, y la muchacha que alquila) desde hace más de un año, pasan siempre todo el día y no han cambiado nada por la pandemia. No reciben visitas y siempre ha sido el mismo consumo.

“Lástima que ahorita no tengo a mano los pagos de los recibos, donde hasta 2 veces he pagado el mismo recibo, van y le cortan el agua a tía y dicen que no se pagó. Es horrible.”

La ESPH es consciente de que la pandemia ha obligado a las familias a mantenerse en la casa. Esto los obliga a hacer teletrabajo, sus hijos reciben clases virtuales, todos tienen que preparar los alimentos en el hogar, etc. por lo que debió accionar de una manera más social enfocada hacia la ciudadanía.

A qué se deben los constantes cortes de agua, si sabemos que los medidores son tan sensibles y a la hora de fluir aire por las cañerías, dichos medidores se privan marcando un consumo que no se ha hecho. Además, el golpe de ese aire es el culpable de que las cañerías se rompan y que hallan tantas fugas.

Esto que acabo de comentar está siendo un problema bastante caro para muchos hogares, ya que los arreglos son sumamente caros por lo que implican, más la reparación de pisos y paredes es importante que no le carguen a la ciudadanía, las pérdidas de otros negocios en los que ha incursionado la ESPH, como por ejemplo el proyecto Los Negros en Bijagua de Upala, que lleva electrificación a Lepanto, Cóbano y Paquera, o la situación de las tobilleras que ahora tendrán que resolver, entre algunas pérdidas grandes.

El regidor Paulino Madrigal manifiesta que en uno de los informes se menciona el caso de Cartago o es muy particular o no corresponde y está alejado de aquí. Este caso está alejado de Heredia. Ese aumento de 10% de consumo está bien fundamentado, al final con el costo termina siendo 26% en la facturación, entonces cuanto ha aumentado la facturación de la ESPH. Como son los filtros y respiradores a raíz de COVID. Con el IVA es una atrocidad que se le ha hecho al pueblo. Las familias más numerosas son las que consumen agua y pagan IVA, una familia de 4 personas que vive en una casita de 40 metros al mes son 17 metros cúbicos que consume, por tanto es evidente que hay una fuga, porque resulta que son 17 metros cúbicos al mes y les llegó 140 metros, de manera que hay que revisar con más detalle, porque las familias se están afectando.

El síndico Alfredo Prendas manifiesta que este tema es complicado especialmente en Guararí que hay mucha denuncia. A su persona el recibo le llegó igual pero tiene dos casos de familiares que pagaban 18 mil y les llegó 47 mil, otra pagaba 15 mil y le llegó 35 mil. No entiende porque se dio ese aumento. La ESPH es de los heredianos y es necesario ayudar a todas las personas. No quiere pensar que en la ESPH lo comercial se pase a residencial, porque hay que ayudar a estas personas que tienen necesidad y que se les dificulta poder hacer frente a este tipo de gastos.

La Presidencia entiende que hay un clamor muy fuerte de la población pero se juntan tres factores, el tema del COVID-19, el impuesto del IVA y el cambio de hábitos al estar más tiempo en las casas. Señala que en su caso están los 5 en la casa. Considera que siguen en ese analfabetismo tecnológico y no saben lo que dice en la factura. En su casa revisaron los recibos, se sacó la cantidad, el monto y al final le cerró,

pero le subió en un 40% y ese fue el consumo. Consulta si la diferencia que hay en la tarifa comercial versus tarifa residencial, provoca algún gasto a la entrada de la ESPH.

Consulta si las plantas hidroeléctricas negros 1 y 2 han favorecido y que el golpe no sea tan grande o se mantiene el equilibrio, además ¿qué van hacer con los arreglos de pago?, porque si llega el otro mes y no tienen dinero para pagar, ¿cómo hacen porque ni siquiera van a tener para pagar?.

La regidora Amalia Jara señala que con respecto a las personas que están en teletrabajo, las empresas los mandan entonces ese porcentaje de consumo las empresas no lo asumen, sino que más bien se lo endosan al trabajador, por tanto ahí ya se genera una desventaja. Algunas empresa asumen costo de internet, pero el costo de agua y luz le corresponde al abonado, lo cual significa un gasto.

La regidora Ana Yudel Gutiérrez señala: “Entendí la explicación de la factura pero cuántas personas tienen acceso a este explicación de lujo? Cuáles son las acciones de alfabetización sobre lectura de facturas.?. Cuál es el promedio de trámites atendido hace un año o hace 3 meses? esto porque en esta situación extraordinaria parece que se toman medidas ordinarias para atender las solicitudes. Hay personas que nos están preguntando en redes! Que pasará a las personas que no pueden pagar? . Por otro lado con respecto a los arreglos de pago, ¿cómo pueden hacer?, porque si no tienen como asumir ese compromiso de pago, no pueden pagar.

La señora Laura Castro explica que la ESPH no hace regularmente promedios, solo se hizo en abril por las condiciones dadas en ese momento y por la curva de la pandemia, de manera que a su promedio no le va a afectar, sino que se siente en mayo que se leyó y se acumula abril y mayo y es su consumo. El promedio es un mecanismo dado por ARESEP y en mayo es donde se da la condición y se lee. Cuando no se ha leído es por ejemplo cuando se viene un huracán y esta es la segunda vez que ocurrió. Con respecto a los arreglos de pago y las condiciones de personas le gustaría que le den nombres y casos concretos para darles una particularidad. Tienen 250 millones de colones en arreglos de pago, de tal forma que le extraña cuando se habla de un caso. No hay un error informático ni tampoco se cobra dos veces un recibo. La ESPH es de puertas abiertas y debe decir que los datos son correctos y más que eso si hay aumento de consumo, hay una situación social sobre como poder solucionar.

El acuerdo de la junta los habilita para que a cada caso se le dé una solución. Por ejemplo están revisando la Hoja Dorada y ellos tienen dos meses de no pagar agua y se les pide un plan de pago. Cada caso tiene una solución diferenciada. Los casos se analizan y la ESPH está abierta a escuchar y revisar su situación, no pueden dejar de cobrar porque son fondos públicos, pero ven particularidades y buscan soluciones. La ESPH debe crear las condiciones y deben seguir operando, por tanto es sopesar. No se han hecho cortes de agua, a pesar que la directriz de corta de agua termina el último día de mayo, pero han dicho que no cortan el agua hasta ver que pasa por esta situación, de ahí que hay una apertura total para buscar una solución.

La señora Ginés Rodríguez señala que en la plataforma se hace una revisión de consulta y en 10 días se da la respuesta. Cuando se hace una inspección se suspende todo. Con respecto al personal de lectura hay 17 lectores, están disponible los correos o la plataforma, pero se pide que sea por correo que se hagan las consultas y tardan 2 días para dar una respuesta. Las tarifas están en la página web, de 0 a 200 es un precio, después de ahí es otro precio, sea es una tarifa es escalonada.

El consumo que se dejó de abril se acumuló para mayo y el tema del promedio es para una crisis dice la normativa. Explica que la ESPH en todo momento y en semana santa actuó responsablemente. Se cobró acumulado, pero es el consumo que tuvieron, lo que sucede es que hay un traslado del trabajo de oficina a las casas. La nomenclatura de denuncia se maneja como un debido proceso, se hace consulta al operador, se trata de resolver y sino queda satisfecho va a fiscalización y puede acudir al ente regulador. Las verificaciones por altos consumos se ejecutan verificando que no hayan errores de lectura, si hay un problema interno, se verifica la idoneidad del medidor y si es por una causa de la ESPH se hace el reajuste del consumo y se aplica una nota de crédito para el período en reclamo. Con respecto a si hay datos con adultos mayores, debe responder que esto no se ha mapeado. Agrega que es difícil que las personas actualicen sus datos, es complejo, pero se llevan en esta oportunidad esta observación para ver cómo pueden mejorar este aspecto. Agrega que cuando una familia requiere un equipo para salud se acercan y se les hace revisión para dar un precio diferenciador y hasta una planta se les ha llevado, pero va a analizar el tema para ver como mapear.

Con respecto a las soluciones, se tratan de buscar, pero aclara que no son una empresa de lucro, sin embargo esto no significa para nada ventaja para la ESPH. Agrega que ha sido difícil para todos y han

planteado soluciones y están pendientes a lo que sugieran. Aclara que la Contraloría no los deja tener un fondo para cubrir emergencias y ya habían hecho la consulta cuando se tuvo la emergencia con el huracán y les dijeron “no”.

Manifiesta que hubo un medio que dijo que subieron el 35% de la tarifa y esos es falso, pero las redes aguantan lo que pongan y es triste una aseveración de este tipo, porque se debe investigar antes, lo que han concluido es que salió de un comunicado con información que tergiversaron. A todos los medios de comunicación le dan respuesta y le dan información a todos los medios. Aclara nuevamente que no se ha hecho ningún aumento de enero a la fecha, todo lo contrario, esperan una reducción a los bolsillos de los heredianos. No son aumentos acumulativos y más bien al iniciar este año disminuyo la tarifa.

El Lic. Rodrigo Vargas expone que hay muchas dudas, hay recibos más altos y por tal razón presentará el lunes en reunión de Junta Directiva una moción para que la ARESEP los auto intervenga y recurrir a ellos mismos, sea, en vista de las circunstancias pide a su superior que los auto intervenga y no lo hace para robarse el show ni nada por el estilo. Es la solución que se le ocurre con todo lo que sucede y con toda legitimidad, para que se diga si hay errores para mejorar. Aclara que esto es administrativo y no tiene injerencia, pero conoce la capacidad técnica de todos los equipos que tienen. La idea es dar mayor tranquilidad al Concejo y a la ciudadanía. No es adrede que se hace esto, ni es para captar más fondos, ni hacer pagar el IVA a los consumidores y que se vayan a utilizar esos recursos para las pérdidas en plantas hidroeléctricas, eso es falso y la factura electrónica es falso, en tecnología es falso. Los negocios han sido la tabla de salvación. Es importante aclarar que no pueden destinar un excedente para un negocio que este quebrando y eso no es cierto. Han desarrollado una campaña denominada “Hágale números” y es cierto y fue una línea del ARESEP el tema de promedio. En razón de todo esto, el lunes presenta la moción.

El Ing. Allan Benavides señala que se han hecho comentarios ridículos y por esa razón lo acompaña el señor Bernardo Hernández del Área Financiera para exponer el tema al cual se ha hecho referencia.

El señor Bernardo Hernández indica que se habló de una pérdida de 16 millones de colones de la planta Los Negros y eso no existe y se puede verificar en los estados financieros. Se contrató una auditoría externa y ahí se da la información. Eso significaría casi el cierre de la ESPH. La ESPH tiene 8 negocios y hay regulados una parte que está en ARESEP y otra en la Contraloría. No pueden hacer cosas diferentes a lo que está regulado. El negocio de telecomunicaciones les ha generado pérdidas y también está en los estados financieros. Se ha implementado RECOM y han hecho mejoras. La ESPH tuvo ganancias y réditos en cuanto a servicios regulados. Aclara que no tienen ganancias porque todo se reinvierte, sino se cobra se afecta la gran mayoría. Las decisiones se tomaron en pos de ayudar a las personas y la gran mayoría. Las ayudas que se han estado dando significa que son recursos que no van volver a entrar.

El Ing. Allan Benavides – Gerente General de la ESPH señala que la lucha que se dio fue dirigida efectivamente por los barrios del sur y fueron ellos los que vinieron a cerrar calles y dieron la lucha para que brotara la ESPH. Le dice al regidor Carlos Monge que su discurso va hacia sus políticos y aclara que la ESPH solo puede hacer cosas que dice la ley. La gente está irritada y hay que entenderla, la ESPH no tiene deudas millonarias, eso es falso. No se regala la energía a nadie porque eso no se puede. Por otro lado, a los funcionarios no se podían exponer a hacer lecturas, porque si se enfermaban podían dejar al garete todo el sistema. La ESPH está jugando un papel importante en la pandemia. Es importante aclarar que no pueden atender a la gente como se debe, porque deben cumplir las medidas sanitarias y por esa razón se ven filas en la parte posterior, pero la idea es ir mejorando. Agrega que ojalá que hoy se haya llegado al punto de equilibrio y que las dudas hayan sido aclaradas.

La Presidencia indica que en vista que ya van a ser las 10 de la noche y no se ha concluido el debate en esta audiencia, solicita ampliar el plazo de la Sesión según el Reglamento de Funcionamiento y Organización del Concejo Municipal para seguir con el desarrollo de la Sesión y poder concluir con el análisis del tema. .

ACUERDO 1.

EN RAZÓN DE LA PROPUESTA DE LA PRESIDENCIA, SE ACUERDA POR UNANIMIDAD: AMPLIAR EL PLAZO DE LA SESIÓN SEGÚN EL REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO Y ORGANIZACIÓN DEL CONCEJO MUNICIPAL PARA SEGUIR CON EL DESARROLLO DE LA SESIÓN Y PODER CONCLUIR EL ANÁLISIS DEL TEMA SOBRE LA EXPOSICIÓN QUE REALIZA LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE HEREDIA. ACUERDO DEFINITIVAMENTE APROBADO.

El regidor David León le dice al Ing. Allan Benavides que él es gerente de una gran empresa. Explica que el Concejo en una sesión pasada conoció una moción suscrita por varios partidos y se aprobó por unanimidad y ahí se solicitaba un informe, el cual hoy llegó a las 2:50 de la tarde y les corresponde venir sin los elementos necesarios, además los ponentes no se refieren a la información que se solicitó en el acuerdo y no se habla sobre los gastos de COVID-19. Considera que es un irrespeto de parte de don Allan como se refiere a los miembros del Concejo y considera que debe entender que se hacen consultas en esta sesión con respecto a temas que se solicitaron en el informe, pero como el mismo llegó hasta el día de hoy en horas de la tarde, no se pudo analizar dicho informe.

La regidora Margarita Murillo solicita respeto para este Concejo porque representan a Heredia y propone solidaridad y propone que la Comisión COVID-19 se una con la ESPH para buscar soluciones, porque la sociedad requiere respuestas. Invita a buscar soluciones y a que se dé una respuesta sólida e innovadora. Agrega que si no hay ganancias de donde salieron 60 millones para donar. Pide que este asunto vaya a la comisión especial, para que revise esta situación y genere una respuesta.

El regidor Mario Rodríguez señala que mencionaron que hay un 3% con respecto a los afectados y es alarmante. Acá están ellos como representantes ciudadanos y de muchas de esas personas afectadas. Le parece que no es posible que en tiempos de COVID las filas sean interminables buscando respuestas en el edificio de la Empresa de Servicios Públicos y cuando llegan a ventanilla les dicen que deben llevar una carta, entonces se devuelven por papel y lápiz. Muchas personas no tienen Facebook, entonces porque no van a las casas con una computadora para tratar de resolver el problema ahí mismo. Indica que tienen que poner atención a establecer mecanismos de devolución y no pueden generalizar diciendo que todas las personas están trabajando en casas, porque hay personas pensionadas que no han cambiado su forma de vida, por tanto no pueden generalizar.

El síndico Mauricio Vargas manifiesta que están acá para buscar soluciones. No pueden desmejorar el trabajo de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, aunque hay situación que hay que mejorar y eso hay que hacerlo. Pone a disposición el Centro de Envejecimiento de Adultos para que ellos no tengan que ir hasta la ESPH y les ofrecen hacer un mapeo por parte del Concejo de Distrito de Mercedes. Es importante proponer la tarifa para personas en vulnerabilidad y pobreza extrema y luego, una vez que pase esto, ofrecen el centro para hacer sensibilización a las personas.

La síndica Nancy Córdoba comenta que en el Concejo Municipal hay 28 personas y como síndicos representan a las comunidades y son la voz de las personas, sin embargo no les entregaron el material que a todos los regidores y regidoras entregaron y a ellos les hacen consultas en sus comunidades, pero sin información es difícil responder, por tanto solicita que para próximas reuniones, se les entregue material, para tener información de primera mano.

El síndico Manuel Montero señala que apoya las palabras de la síndica Nancy Córdoba porque efectivamente a los síndicos y suplentes de síndicos no se les entregó la información que se les dio al resto de los miembros del Concejo Municipal.

La regidora Margarita Murillo presenta moción de orden para ampliar el tiempo de uso de la palabra a los regidores y regidoras ya que el tema lo amerita; a lo que responde la Presidencia que quedan muchas dudas y situaciones que atender y agradece el esfuerzo por la explicación que hacen los funcionarios de la ESPH, sin embargo hay comentarios que son groseros quizás y a veces esa dinámica los hace caer en el irrespeto, por tanto hace un llamado para mantener el respeto. Reitera su llamado al orden y respeto. Indica que de acuerdo a las propuestas realizadas propone y está de acuerdo en otorgar 2 minutos por fracción, para finalizar con el uso de la palabra.

El Ing. Allan Benavides manifiesta que es importante que pregunten antes de emitir criterios y hacer comentarios si es cierto o es mentira lo que se dice y esto lo dice para que la próxima vez se realice esa consultao. Agrega que la nota del Concejo llegó el 20 de mayo y así lo indica la señora Laura Castro, de ahí que se ha querido pasar el informe con todo y en plazo solicitado, pero han hecho muchos esfuerzos, de manera que pide que se retribuya el respeto de la misma manera. El Ing. Benavides señala que está equivocada la regidora Margarita Murillo, porque lo regulado son los servicios públicos y las donaciones por la afectación del COVID-10 son de los negocios no regulados y esos dineros si se pueden donar.

El regidor Carlos Monge señala que la transparencia y el pedir una rendición de cuentas no es grosero ni abusivo, ni ha sido ofensivo. Los miembros del Concejo son representantes de los ciudadanos acá y no hablan de política ni hacen política. Puede pasar los casos que tiene para que revisen, porque no ha

venido a inventar, sino que trae casos específicos. Expone que ha venido a construir y hay una población lastimada, de ahí que quieren dar soluciones a los casos.

La regidora Patricia Rodríguez señala: “Gracias señor presidente, a raíz de las situaciones que se han dado en esta sesión es importante y así lo propongo, que se tome un acuerdo para que en adelante esos informes de auditoría externa lleguen a la Secretaría del Concejo, esos deben ser informes de interés público. La ESPH no debe dejarse esos informes de auditoría engavetados.”

El regidor Santiago Avellán expone que no se siente ofendido cuando una persona ama a una institución como su persona. Agrega que es información pública y por eso hizo las preguntas, pero se siente parcialmente satisfecho con las respuestas, por lo demás señala que se debe estar para colaborar y servir de la mejor manera a la ciudadanía. Habrá momentos complicados y saben que vienen con esas divergencias a tratar de colaborar con todos, pero es una necesidad que requiere la ciudadanía.

El regidor David León esclarece que el informe llegó hasta el día de hoy y en la presentación se revisó lo del COVID, pero no es la presentación acorde al informe que se presentó el día de hoy, sea, la presentación que se hace esta noche es diferente al informe presentado.

La regidora Margarita Murillo señala que aquí no ofenden a las personas, sino que evalúan proyectos. Agrega que sabía que tenían ese dinero pero la ciudadanía no lo sabía y eso tiene que quedar claro, por lo que cree que ese recurso se podía considerar en una situación como esta. Solicita de nuevo que voten la moción para crear un espacio, a fin de que se puedan dar respuestas y la gente pueda tener representatividad en esa comisión y de esa forma podrían encontrar una respuesta solidaria y afirmativa.

La regidora Amalia Jara agradece a todos los funcionarios, directivos y Gerente General de la ESPH por el tiempo y el esfuerzo que han hecho para venir a exponer este asunto. Es importante este ejercicio porque los ciudadanos se quedan con esa imagen en el sentido que se está velando por su ayuda y que van a tener respuestas directas en el tiempo y se van a valorar sus consultas. Indica que los herederos deben tener en su memoria que de verdad hay una Empresa de Servicios Públicos que atiende sus necesidades, porque los ciudadanos necesitan respuestas en tiempo y en el espacio.

El regidor Paulino Madrigal señala que la solicitud de información con respecto a la situación analizada ha sido un pensar de todos. Reconoce el trabajo de la ESPH y señala que hay mucha gente valiosa. Agrega que a pesar de las diferencias cuando hace consultas se le da la información muy rápida. El día de hoy algunas de las preguntas no se respondieron. Le da las gracias al Ing. Allan Benavides por reconocer el trabajo de las personas de los Barrios del Sur y agradece por el espacio que se dio. Indica que les queda la duda con respecto a lo expuesto por el representante de la Municipalidad ante la Junta Directiva, por tanto les gustaría dar una propuesta para que desde el Concejo se haga una consulta a la Dirección de Asesoría Jurídica para hacer una auditoría compartida entre el municipio y la ciudadanía para dejar tranquila a la población, porque no todo está claro y esto es una acción concreta.

El señor Bernardo Hernández explica que los estados auditados se presentaron a la junta y el 05 de junio se presentan a la asamblea, de manera que no se engavetan, sino que se envían a la Contraloría y se publican en la página de la ESPH y se remiten a todas las entidades financieras. Señala que son documentos amplios y han hecho presentaciones de los mismos en diferentes Municipalidades y pueden venir cuando así lo deseen y lo requieran, porque son los socios.

El Ing. Allan Benavides explica que se sacó de la ESPH a las Asociaciones de Desarrollo por una reforma a la ley que permitió hacer la ESPH más transparente. Una empresa no se maneja con política porque terminan siendo mediocres. La ESPH se abrió y hay representación de 3 espacios para la Municipalidad, está la cámara de comercio con un espacio, hay gente valiosa con ideas y hay representación de los trabajadores. No se hizo nada malo, más bien se da más representatividad. Con respecto al tema que se ha expuesto el día de hoy comenta que se ordenó hacer visitas a la gente que no podía salir, hay esa flexibilidad y en eso se trabaja. Van a seguir viniendo cuantas veces se los pidan y sería importante que conozcan todo lo que hace la ESPH, porque hoy no se habló ni del 5% de la ESPH, de manera que cuando conozcan bien la empresa pueden hacer proyectos en conjunto.

La Presidencia señala que tienen quejas y los ciudadanos esperan respuestas, de manera que si están haciendo acciones se los deben comunicar para informar también y comunicar. Con respecto a la comisión informa que está entrado en Hacienda y hay que esperar para ver cómo resolver.

***** FINALMENTE SEÑALA QUE LA PRESENTACIÓN QUEDA PARA CONOCIMIENTO DEL CONCEJO MUNICIPAL.**

**** SIN MÁS ASUNTOS QUE TRATAR LA PRESIDENCIA DA POR FINALIZADA LA SESIÓN EXTRAORDINARIA AL SER LAS VEINTIDOS HORAS CON TREINTA Y OCHO MINUTOS.-**

**MSC. FLORY A. ÁLVAREZ RODRÍGUEZ DR. MAURICIO CHACÓN CARBALLO
SECRETARIA CONCEJO MUNICIPAL PRESIDENTE MUNICIPAL**

far/.