

Denuncias Sobre el Uso y Manejo de Fondos Públicos

El primer paso para la presentación de denuncias ante la CNFL tiene 3 formas de realizarse:

Escrita:

Correo electrónico: cnfldenuncias@gmail.com

Auditoría Interna. Apartado Postal: 10026-1000 San José, Costa Rica

Entrega personal: En el tercer piso edificio de la CNFL, ubicado en San José, avenida quinta entre calles cero y uno.

Verbal: teléfono: 2295-5131

¿Cómo debe presentar su denuncia?

Describa los hechos presuntamente irregulares en forma clara, precisa y completa, brindando el detalle suficiente que permita realizar una adecuada valoración y posterior investigación. La calidad de la información que suministre es fundamental en la atención de su denuncia.

Al narrar los hechos puede orientarse a partir de las siguientes preguntas:

¿Qué sucedió?

¿Quién es el responsable?

¿Cómo sucedió?

¿Dónde sucedió?

¿Por qué sucedió?

Resulta importante incluir aspectos tales como:

Nombres

Circunstancias

Lugares

Fechas

Pretensión en relación con el hecho denunciado

Estimación del perjuicio económico causado a la Hacienda Pública

Pruebas (documentos, testigos)

Si desea presentar una denuncia de forma anónima, es importante que incluya pruebas y elementos de convicción suficientes. Esto es necesario para que su denuncia sea admitida y valorada adecuadamente. De lo contrario, podría ser archivada sin más trámites.

Una vez que usted registre la denuncia se le asignará una numeración; lo anterior con el objetivo de que pueda efectuar consultas sobre el estado de su gestión.

Posteriormente los hechos denunciados serán sometidos a una valoración inicial, para determinar si los mismos corresponden ser investigados y si cumplen con lo establecido en los "Lineamientos para la atención de Presuntos Hechos Irregulares que se comuniquen a través de denuncias a la Auditoría Interna de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A.". En esta etapa se podrá originar la desestimación o archivo de su denuncia.

Si su denuncia es aceptada; podría ser investigada por la Auditoría Estudios especiales y atención de denuncias o bien trasladarse a la Administración activa.

Denuncias Sobre La Prestación de Servicios

Cómo presentar una denuncia:

Se debe hacer una descripción clara, precisa y completa de los hechos que se consideran irregulares, con el detalle necesario para que la denuncia pueda ser evaluada e investigada adecuadamente.

El proceso de denuncia no tiene un plazo legal específico, pero debe regirse por los principios de razonabilidad y proporcionalidad.

Proceso de tramitación:

Una vez registrada la denuncia, se emite un acuse de recibo para que el ciudadano pueda hacer consultas sobre el estado de la misma.

La denuncia será valorada inicialmente para determinar si procede una investigación, tomando en cuenta si los hechos afectan la prestación de los servicios o la imagen de la CNFL, y si las pruebas presentadas son legales y verificables.

Toda denuncia debe presentarse por escrito a través del correo electrónico gestionalcliente@cnfl.go.cr.

Requisitos para presentar una denuncia:

Información personal como nombre completo y cédula de identidad.

Número de localización del servicio (NISE) si es necesario.

Descripción detallada de los hechos, posibles involucrados, pruebas, y un medio de contacto para recibir notificaciones.

Confidencialidad:

Se ofrece confidencialidad si el ciudadano la solicita, siempre que sea posible, a menos que una disposición legal o judicial imponga lo contrario

Guía de gestión de peticiones:

¿Cuándo acudir?

Cuando se tienen sugerencias, quejas, inconformidades o denuncias sobre la prestación de los servicios de la CNFL.

Ejemplos: falta de respuesta a una gestión realizada, inconformidad con una respuesta recibida, entre otros.

¿Quién puede presentar una denuncia?

Cualquier usuario puede hacerlo sin costo alguno.

Requisitos:

Se solicita información como nombre, identificación, número de localización del servicio (NISE), detalles de los hechos y medios de contacto (dirección, teléfono y correo electrónico).

Contacto y horario:

Las denuncias se pueden enviar al correo electrónico gestionalcliente@cnfl.go.cr o mediante correo postal.

El horario de atención es de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 4:36 p.m.(area_mercadeo_relacional).

Denuncias por Hurto de Energía

Medios de comunicación:

Correo electrónico: 800energia@cnfl.go.cr

Escrita o verbal en nuestras Sucursales o Agencias, ver ubicación y contactos

Vía teléfono: 2295-5000 o al 800-ENERGÍA (800-3637442)

¿Cómo presentar la Denuncia?

Describa los hechos presuntamente irregulares en forma clara, precisa y completa, brindando el detalle suficiente que permita realizar una adecuada valoración y posterior investigación. La calidad de la información que suministre es fundamental en la atención de su denuncia.

Al narrar la denuncia puede orientarse a partir de las siguientes preguntas:

¿Qué sucedió?

¿Quién es el responsable?

¿Cuándo sucedió?

¿Dónde sucedió?

Resulta importante incluir aspectos tales como:

Circunstancias

Dirección exacta

Pruebas (no son obligatorias)

Nota: En caso de que desee realizar su denuncia en forma anónima, tome en cuenta que dicha denuncia, para efectos de su admisibilidad, debe contener elementos de convicción suficientes, que permitan realizar una valoración adecuada de los hechos expuestos. En caso contrario su denuncia puede ser archivada sin mayor trámite.

Para mayor información, puede contactarse a través de WebChat, WhatsApp (8319-5273) o Redes Sociales (FacebookTwitter,Instagram)

Trámite que se le dará a su denuncia

Una vez que usted registre la denuncia se le asignará una numeración; lo anterior con el objetivo de que pueda efectuar consultas sobre el estado de su gestión.

Posteriormente los hechos denunciados serán sometidos a una valoración inicial, para determinar si los mismos corresponden ser investigados y si cumplen con lo establecido. En esta etapa se podrá originar la desestimación o archivo de su denuncia..

Si su denuncia es aceptada; podría ser investigada por la Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía.

Normativa relacionada

Artículo 66. Uso Ilícito de la Energía Eléctrica, normativa Supervisión de la comercialización del suministro eléctrico en baja y media tensión" (AR-NT-SUCOM) de la ARESEP.

Preguntas frecuentes

¿Puede el denunciante tener conocimiento del trámite dado a su denuncia?

El denunciante debidamente identificado como tal, puede conocer el estado en el que se encuentra la denuncia planteada. En caso de denuncias anónimas, la CNFL no brindará información sobre las acciones llevadas a cabo en la atención de la denuncia, por la imposibilidad que surgiría para identificar al denunciante.

¿Cuál es la prueba que debo aportar?

Este es uno de los temas que mayor dificultad plantea para la investigación de una denuncia. Se debe tener presente que una investigación únicamente podría llevarse a cabo si existen elementos de convicción que den pie a la misma. Tales elementos no son los mismos para todos los casos, por lo que entre más clara, precisa y circunstanciada sea la prueba aportada, se contará con mayores elementos para la valoración de su denuncia y de ser procedente iniciar una investigación; en este sentido, la calidad de la denuncia reviste particular importancia y permite la identificación de los posibles responsables o que al menos se aporten elementos que permitan individualizarlos y el señalamiento de los elementos probatorios en los que se sustenta la denuncia.

¿Cuándo puede ser archivada mi denuncia?

Una denuncia podrá archivarse cuando se presente alguna de las siguientes causales:

- a) Cuando los hechos presuntamente irregulares resulten por completo ajenos al ámbito de competencia de la CNFL.
- b) Cuando los hechos presuntamente irregulares ya hayan sido investigados o estén siendo conocidos por otra instancia interna de la CNFL con competencia para realizar el análisis y la valoración, así como para ejercer el control y las potestades atinentes.
- c) Cuando los hechos presuntamente irregulares, constituyan una reiteración o reproducción de asuntos o gestiones que, sin aportar elementos nuevos, refieran a temas resueltos con anterioridad por la CNFL u otras instancias competentes.
- d) Cuando el hecho denunciado refiera exclusivamente a intereses personales del denunciante, en relación con conductas ejercidas u omitidas por la CNFL.
- e) Cuando del análisis inicial resulte evidente que no se ha cometido ninguna infracción al ordenamiento jurídico.
- f) Si la denuncia omite alguno de los requisitos esenciales mencionados

