

Publicado en el diario La Gaceta No. 86 del 5 de mayo del 2006.

Instructivo servicios Sector Electricidad

Abril 2006

La prestación de los servicios eléctricos, están sujetos a:

- a. Reglamento Sectorial de Servicios Eléctricos, Decreto Ejecutivo No. 29847 del 19 de noviembre del 2001, publicado en el diario oficial La Gaceta No. 236 del 7 de diciembre del 2001.
- b. Contrato para el suministro de Energía Eléctrica para abonados en baja tensión, resolución RRG-2927 del 13 de enero del 2003 de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, publicada en el diario oficial La Gaceta No. 16 del 23 de enero del 2003.
- c. Resolución No. RRG-2443 del 21 de diciembre del 2001 de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, publicada en el diario oficial La Gaceta No. 5 del 8 de enero del 2002, norma técnica denominada "Prestación del Servicio de Distribución y Comercialización" (AR-NTSDC),
- d. Resolución nº RRG-2444 del 21 de diciembre del 2001 de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, publicada en el diario oficial La Gaceta No. 5 del 8 de enero del 2002, norma técnica denominada, "Instalación y Equipamiento de Acometidas Eléctricas" (AR-NTACO)

Servicios Eléctricos con Red Disponible

Servicios Provisionales

1. Descripción:

Es el suministro de energía eléctrica que se proporciona a los clientes para la construcción de bienes inmuebles, como residencias, edificios comerciales e industriales, apartamentos, entre otros.

1. Requisitos Particulares:

- a. Suministrar la lista de la carga a conectar (cantidad de bombillos, equipos, artefactos eléctricos, motores y el voltaje de cada uno).
- b. En caso de tratarse de construcciones superiores a los 80 m², deberá ser presentada la "Solicitud de Conexión de Servicio", la cual es emitida por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica y certificada por el profesional responsable de la construcción.
- c. De aprobarse el servicio, el cliente deberá aportar un Depósito de Garantía, el cual deberá cubrir al menos el monto de un mes de facturación y será incluido en la primera factura eléctrica. Dicho depósito se calcula con base en la carga declarada por el cliente. Cada vez que se suspenda el servicio por falta de pago, el sistema hace automáticamente un ajuste del depósito con base en los montos facturados de los últimos seis meses. El depósito de garantía le podrá ser devuelto al cliente, en el caso de que renuncie al servicio eléctrico y se encuentre al día en sus obligaciones por el servicio.
- d. Se deberá cumplir con los "Requisitos Técnicos de Instalación de Servicio" establecidos por la empresa de electricidad, información que le será brindada al solicitante al momento de efectuar la solicitud. Ver mayor detalle e información en el sitio www.grupoice.com
- e. Para conceder el servicio, el cliente deberá firmar la solicitud de servicio correspondiente, la cual se emite al momento de su tramitación.

Una vez solicitado el nuevo servicio y presentados todos los requisitos, el ICE dispone de un plazo máximo de 10 días para efectuar la instalación o comunicar al cliente la resolución a su solicitud.

2. Costos:

Para conocer el costo de este servicio refiérase a las tarifas vigentes, disponibles en nuestras agencias de servicios de todo el país, o en el sitio corporativo www.grupoice.com.

Servicio de Suministro de Energía Eléctrica para Clientes Nuevos con Red Disponible.

Clientes con consumos inferiores a 3.000 KWh por mes (residenciales, comerciales y pequeñas industrias)

1. Descripción:

Este servicio se ofrece a todos los pobladores de Costa Rica dentro del área de concesión del ICE – Electricidad (residencias, comercios y pequeñas industrias), que requieran un servicio eléctrico nuevo cuyo consumo sea inferior a 3000 KWh por mes.

2. Requisitos Particulares:

Para este servicio se solicita aportar la siguiente información:

- a. Suministrar la lista de carga a conectar (cantidad de bombillos, equipos, motores y artefactos eléctricos en general).
- b. Para conceder el servicio, el cliente deberá firmar la Solicitud de Servicio y el Contrato para el suministro de la energía eléctrica.
- c. De aprobarse el servicio, el cliente deberá aportar un Depósito de Garantía, de conformidad con la resolución RRG-2927 del 13 de enero del 2003, el cual debe cubrir al menos el monto de un mes de facturación y será incluido en la primera factura eléctrica emitida. Dicho depósito se calcula con base en la carga declarada por el cliente. Cada vez que se suspenda el servicio por falta de pago, el sistema hace automáticamente un ajuste del depósito con base en los montos facturados de los últimos seis meses. El depósito de garantía le podrá ser devuelto al cliente, en el caso de que renuncie al servicio eléctrico y se encuentre al día en sus obligaciones con el servicio.
- d. En caso de tratarse de construcciones superiores a los 80 m², o de edificaciones destinadas a albergar público tales como cines, asilos de ancianos, escuelas, colegios o similares, independientemente de su área de construcción, deberá presentarse la “Solicitud de Conexión del Servicio”, la cual es emitida por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica y certificada por el profesional responsable de la construcción.
- e. Se deberá cumplir con los “Requisitos Técnicos de Instalación de Servicio” según lo establece la Norma Técnica “Instalación y Equipamiento de Acometidas Eléctricas”, los cuales se entregarán al cliente al momento de efectuar la solicitud.

Una vez solicitado el nuevo servicio y presentados todos los requisitos, el ICE dispone de un plazo máximo de 10 días para efectuar la instalación o comunicar por escrito al cliente la resolución a su solicitud.

Clientes con consumos superiores a 3.000 KWh por mes (clientes comerciales, industriales y grandes industrias)

1. Descripción:

Este servicio se ofrece a aquellos clientes potenciales, que consuman más de 3000 KWh por mes o que habiendo sido clasificado dentro de esta categoría dado su carga conectada (equipos, motores, artefactos, etc.), mantengan consumos superiores a los 3,000 KWh en más de 6 oportunidades, en los últimos 12 meses consecutivos de un año. Los consumos mayores a los 3000 KWh por mes y facturados mediante tarifas que incluyan la potencia (abonados de máxima demanda), se facturarán con los valores del bloque que corresponda a su consumo mensual.

2. Requisitos Particulares:

Para optar por este servicio, el cliente deberá presentar la información siguiente:

- a. Suministrar la lista de carga a conectar (iluminación, equipos, motores y artefactos eléctricos en general), e indicar las horas de uso.
- b. Para suministro del servicio eléctrico a nuevas edificaciones, clasificadas dentro de esta categoría, se deberá presentar sin excepción, la “Solicitud de Conexión de Servicio”, la cual es emitida por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica y certificada por el profesional responsable de la obra.
- c. De aprobarse el servicio, el cliente deberá firmar la Solicitud de Servicio correspondiente.
- d. El cliente deberá aportar un Depósito de Garantía, previo a la instalación del servicio. Dicho depósito, deberá cubrir al menos el monto de un mes de facturación y le será devuelto al cliente,

en caso de que renuncie al servicio eléctrico y se encuentre al día en sus obligaciones con el servicio.

Para cubrir el depósito mencionado, los clientes podrán optar por cualquiera de las siguientes opciones para corresponder con esta garantía:

2.1 Dinero en efectivo.

El cliente deberá presentar el correspondiente comprobante de depósito bancario en cualquiera de las Agencias de Servicios de Electricidad – ICE, donde se le emitirá un recibo por dinero, por el monto del depósito como garantía.

2.2 Garantía o Bono de Cumplimiento.

Debe venir a nombre de la razón social que aparece en el servicio eléctrico y a favor del ICE. En el detalle del garantizando, debe tener la siguiente leyenda: “Para respaldar el pago por prestación de servicios eléctricos que ofrece el ICE, a la empresa.....” (anotar en dicho espacio el nombre de dicha empresa a la cual se brinda el servicio eléctrico.)

Observaciones:

- El período de vigencia de la Garantía o Bono de Cumplimiento no debe ser menor a un año.
- La Garantía de Cumplimiento puede ser emitida en cualquier Banco, mientras el mismo pertenezca al Sistema Bancario Nacional o bien por el Instituto Nacional de Seguros.
- El documento puede ser emitido en colones o en dólares (cambio actual).

2.3 Certificados de Inversión.

Deben estar a nombre de la razón social que aparece en el servicio eléctrico y debe ser endosado a favor del ICE. El endoso es realizado por él o los apoderados legales de la empresa.

Junto con el documento principal deben venir los cupones de intereses respectivos, también endosados a favor del ICE. (Los cupones no constituyen una suma extra del Certificado, ya que son devueltos al cliente cuando estos vencen. El único propósito de retenerlos es el de no afectar el monto original de la garantía, ante una eventual ejecución en el Mercado de Valores.

Observaciones:

- El Certificado de Inversión puede ser emitido en cualquier Banco, mientras el mismo pertenezca al Sistema Bancario Nacional.
- El título valor puede ser adquirido en colones o en dólares (cambio actual), con intereses capitalizables, siempre y cuando el monto del capital inicial sea el que se determinó como depósito de garantía.
- El vencimiento del Certificado de Inversión puede ser por un plazo tanto menor o mayor a un año.

2.4 Certificado de depósito a plazo:

Debe estar a nombre de la razón social que aparece en el servicio eléctrico y ser endosado a favor del ICE. El endoso es realizado por él o los apoderados generales de la empresa.

Emitido por el Sistema Bancario Nacional, el cual debe venir acompañado por los cupones de intereses respectivos, endosados a favor del ICE. El vencimiento del certificado puede ser por un plazo tanto menor o mayor a un año.

Cuando el depósito de garantía es respaldado mediante un título valor, el cliente deberá presentar los siguientes documentos:

- Original reciente de la personería jurídica de la empresa, (como máximo un mes de haberse emitida), la misma debe indicar si el representante legal puede firmar conjunta o separadamente, así como su límite de suma.
- Fotocopia de la cédula o de las cédulas de los apoderados legales de la empresa, por ambos lados, certificada, no autenticada por un abogado.
- Fotocopia de la cédula jurídica de la empresa, certificada, no autenticada por un abogado.
- Nota donde se detallan los documentos que serán entregados al ICE.

Renovación de una Garantía respaldada mediante un título valor.

La renovación respectiva se podrá realizar opcionalmente de dos maneras:

- Presentar un Certificado de Inversión del Sistema Bancario Nacional, Garantía o Bono de Cumplimiento por igual monto. Adjunto a esto debe de presentarse una nota donde se detallan

los documentos a retirar y a entregar, la cual debe venir firmada por el apoderado (s) legal de la empresa.

- El cliente puede solicitar en calidad de préstamo el Certificado de Inversión que se custodia, y autoriza al ICE a suspender el servicio eléctrico si en un plazo de ocho días naturales no presenta el nuevo título.

Cualquiera de las alternativas elegidas deberá solicitarse por escrito, indicando además, nombre y número de cédula de la persona autorizada para realizar el trámite. La misma debe venir firmada por el apoderado legal de la empresa.

Ajustes al Depósito de Garantía.

El depósito de garantía se podrá actualizar, de conformidad con la resolución RRG-2927 del 13 de enero del 2003, cuando se produzcan las siguientes situaciones:

- Cambio de tarifa.
- Suspensión del servicio por falta de pago.
- Cambio de razón social. Si el cliente no posee depósito, se le cobrará el monto del consumo real más alto en el último año, incluyendo únicamente el monto por energía y demanda.
- Si el cliente ya posee depósito en la razón social actual, se requerirá una nota donde indique las razones del cambio de nombre y autorice al ICE a utilizar ese depósito con el nuevo nombre. El ajuste al monto se calculará según el detalle anterior. Junto con la nota se deben presentar las cédulas jurídicas del cliente actual y la del nuevo cliente.
- Si la nueva razón social no tiene relación alguna con la empresa anterior y ésta quiere cederle el depósito de garantía, se debe adjuntar una nota del antiguo cliente cediendo el depósito de garantía, así como una nota del cliente actual aceptando el depósito. Adicionalmente, ambas notas deben venir firmadas por los apoderados legales de las dos empresas.

Una vez solicitado el nuevo servicio y presentados todos los requisitos, el ICE dispone de un plazo máximo de 10 días para efectuar la instalación o comunicar al cliente la resolución a su solicitud.

3. Costos:

Para conocer el costo de este servicio refiérase a las tarifas vigentes, disponibles en nuestras agencias de servicios de todo el país, o en el sitio corporativo www.grupoice.com.

Extensiones de Líneas para Conexión de Nuevos Clientes

1. Descripción

Cuando un cliente actual o potencial requiera un servicio nuevo en una zona donde no exista red de distribución, el interesado podrá solicitar al ICE una extensión de línea en vía pública. Esta solicitud, podrá realizarla personalmente o a través de los diferentes medios existentes (teléfono, correo electrónico, fax), presentando en la Agencia de Servicios de Electricidad más cercana, una nota donde se detallen aspectos pertinentes de la obra (longitud, lugar, fines, tipo de servicio, e información para contactar). Una vez presentada la solicitud, junto con los requisitos que se detallan más adelante. El ICE podrá efectuar el estudio técnico correspondiente, cuyo resultado le será comunicado al o los interesados.

2. Requisitos particulares:

Para solicitar una extensión de línea, el interesado deberá aportar la siguiente información, según el tipo de servicio que corresponda a su necesidad:

2.1 Casas de habitación y comercios.

- a. Características generales de la obra (longitud, fines, etc.)

2.2 Industrias.

- a. Características generales de la obra (longitud, cantidad de beneficiarios, fines, etc.).
- b. Detalle de la carga a servir (motores, equipos, etc.).
- c. Tipo de servicio requerido (monofásico o trifásico) y voltaje de operación.

Traslado Externo de Medidor

1. Descripción:

Consiste en el servicio que se ofrece al cliente cuando este desea trasladar el medidor a otro sitio.

2. Requisitos Particulares:

El interesado deberá presentar para este trámite, los siguientes documentos:

- a. Última factura eléctrica cancelada.
- b. Suministrar la lista de la carga a conectar (cantidad de bombillos, equipos, motores y artefactos eléctricos en general).
- c. Se deberá cumplir con los "Requisitos Técnicos de Instalación de Servicio" según lo establece la Norma Técnica "Instalación y Equipamiento de Acometidas Eléctricas", los cuales se entregarán al cliente al momento de efectuar la solicitud.
- d. En caso de tratarse de construcciones superiores a los 80 m² o de edificaciones destinadas a albergar público tales como cines, asilos de ancianos, escuelas, colegios similares, independientemente de su área de construcción, deberá presentarse la "Solicitud de Conexión de Servicio", la cual es emitida por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica y certificada por el profesional responsable de la construcción.
- e. Para conceder el servicio, el cliente deberá firmar la solicitud de servicio correspondiente, la cual se emite al momento de su tramitación.

Una vez solicitado el traslado del medidor y presentados todos los requisitos, el ICE dispone de un plazo máximo de 10 días para efectuarlo o comunicar al cliente la resolución a su solicitud.

Traslado Interno de Medidor (Clientes con consumos inferiores a 3000 KWh por mes)

1. Descripción:

Cuando un cliente requiera cambiar la ubicación del medidor dentro de su propiedad, deberá solicitar el traslado a la Agencia de Servicios de Electricidad más cercana.

2. Requisitos Particulares:

- a. Última factura eléctrica cancelada.
- b. Por este servicio el cliente deberá cancelar ₡1,000.00 si el servicio es monofásico y ₡2,250.00 si este es trifásico, monto que se aplicará en la próxima facturación.
- c. El cliente deberá indicar claramente si se trata de un servicio 120 o 240 voltios.
- d. Se deberá cumplir con los "Requisitos Técnicos de Instalación de Servicio" según lo establece la Norma Técnica "Instalación y Equipamiento de Acometidas Eléctricas", los cuales se entregarán al cliente al momento de efectuar la solicitud.
- e. Para conceder el servicio, el cliente deberá firmar la solicitud de servicio correspondiente, la cual se emite al momento de su tramitación.

Una vez solicitado el traslado del medidor y presentados todos los requisitos, el ICE dispone de un plazo máximo de 10 días para efectuarlo o comunicar al cliente la resolución a su solicitud.

Cambio de Medidor

1. Descripción:

El cliente podrá solicitar al ICE el cambio del medidor por uno de mayor capacidad debido a un aumento de su carga conectada.

2. Requisitos Particulares:

- a. Última factura eléctrica cancelada.
- b. Suministrar lista de la carga conectada (cantidad de bombillos, equipos, motores y artefactos eléctricos en general). En caso de que el servicio esté registrado a nombre de una empresa, se debe presentar además una nota dirigida al ICE, emitida por el representante legal de la misma, en donde solicita dicho servicio.
- c. Para conceder el servicio, el cliente deberá firmar la solicitud de servicio correspondiente, la cual se emite al momento de su tramitación, de conformidad con las normas técnicas de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

Una vez solicitado el cambio de medidor y presentados todos los requisitos, el ICE dispone de un plazo máximo de 10 días para efectuarlo o comunicar al cliente la resolución a su solicitud.

Cambio de Sistema de Voltaje (Clientes con consumos inferiores a 3000 KWh por mes)

1. Descripción:

Se suministra este servicio cuando el cliente solicita cambiar el voltaje de su servicio eléctrico de 120 voltios monofásico a 120/240 voltios monofásico trifilar. Esto debido a un aumento de su carga conectada o a cambios en las características de los artefactos eléctricos o equipos.

2. Requisitos Particulares:

- a. Última factura eléctrica cancelada.
- b. Suministrar lista de carga a conectar (cantidad de bombillos, equipos, motores y artefactos eléctricos en general.)
- c. Para conceder el servicio, el cliente deberá firmar la solicitud de servicio correspondiente, la cual se emite al momento de su tramitación.
- d. Una vez solicitado el cambio de sistema de voltaje y presentados todos los requisitos, el ICE dispone de un plazo máximo de 10 días para efectuarlo o comunicar al cliente la resolución a su solicitud.

Desconexión y Retiro del Servicio a "Solicitud del Cliente"

1. Descripción:

El cliente podrá renunciar al servicio de suministro de energía eléctrica en el momento que lo considere pertinente. Esta solicitud deberá ser efectuada personalmente o por escrito por la persona física y/o representante legal de la empresa, a nombre de quien está registrado el servicio. Una vez hecha la solicitud, el ICE procederá a desconectar el servicio y retirar el medidor y la línea de acometida de la red, si así se requiere.

2. Requisitos Particulares:

- a. Última factura eléctrica cancelada.
- b. El cliente deberá cancelar en el momento de la desconexión, los montos facturados y no cancelados de dicho servicio, así como el saldo de la energía no facturada, comprendido entre la última fecha de lectura y la fecha de desconexión del servicio.
- c. El ICE reintegrará en el acto al cliente el monto del depósito de garantía, siempre y cuando éste se encuentre al día en los pagos por concepto de servicio eléctrico.
- d. Para conceder el servicio, el cliente deberá firmar la solicitud de servicio correspondiente, la cual se emite al momento de su tramitación.

Una vez solicitado el retiro del servicio y presentados todos los requisitos, el ICE procederá a efectuar la desconexión lo antes posible. Como excepción a lo anterior en caso de que el titular del servicio solicite su desconexión y se constata que el servicio está siendo utilizado por un tercero, el técnico del ICE deberá tomar la lectura del medidor con el fin de cobrar al cliente la energía consumida hasta ese momento e informar al tercero que debe presentarse en la Agencia más cercana con el fin de solicitar su propio servicio en el término de las próximas 24 horas, caso contrario se procederá a la desconexión del servicio.

Importe por cancelación tardía y reconexión del Servicio Eléctrico

1. Descripción:

El servicio eléctrico será suspendido al cliente cuando no haya cancelado el monto de la facturación en el plazo que se estipula en la factura eléctrica. La suspensión se llevará a cabo como máximo, dentro de los quince días posteriores a la fecha de vencimiento de la factura eléctrica, excepto los días viernes, sábados, domingos, y vísperas de feriado. Cuando el abonado o usuario cancele la factura correspondiente al consumo de su servicio en fecha posterior a la indicada para su vencimiento, deberá pagar un importe adicional del 3% sobre el monto total de la factura menos el monto correspondiente al impuesto sobre las ventas, con el fin de cubrir los costos administrativos en que incurre la empresa por no percibir oportunamente los ingresos por el servicio brindado, según resolución RRG-2927 del 13 de enero del 2003.

Por la reconexión del servicio eléctrico por falta de pago, el abonado o usuario deberá cancelar un importe adicional que corresponde al 10% del monto del recibo del mes que originó la suspensión del servicio, la cual no deberá superar los ¢1,000.00, y un ajuste en el depósito de garantía el cual se obtiene del consumo en KWh promedio facturado en los últimos seis meses, menos el monto del depósito de garantía actual. Además deberán cancelarse todas aquellas cuentas pendientes por el servicio suspendido.

Ante una suspensión del servicio eléctrico, el cliente podrá solicitar la **reconexión** del mismo, para lo cual debe presentarse a la Agencia de Servicios de Electricidad más cercana y presentar la factura eléctrica debidamente cancelada.

Una vez solicitada la reconexión del servicio y presentados todos los requisitos, el ICE procederá a efectuar la reconexión lo antes posible.

Alquiler de Transformadores.

1. Descripción:

Cuando el cliente requiera temporalmente transformadores, y el ICE tenga disponibilidad de estos equipos en cantidad y características técnicas, podrá proceder al alquiler, mediante la confección del respectivo contrato.

2. Requisitos Particulares:

- a. Para este servicio, el cliente deberá enviar una nota o solicitarlo personalmente, en cualquier Agencia de Servicios de Electricidad.
- b. El cliente deberá especificar la siguiente información:
 - i. Especificaciones relativas al equipo o sistema a alimentar, indicando capacidad y voltaje, así como otros requerimientos eléctricos, de modo que permita determinar las características del equipo a suministrar.
 - ii. Por este servicio, se debe cancelar un monto de acuerdo a las características de los equipos.

Servicios Temporales con Red Existente

1. Descripción:

Es el suministro de energía eléctrica que se proporciona al público en general para eventos temporales como: fiestas populares, circos, ferias y actividades especiales.

2. Requisitos Particulares:

Para este servicio se solicita al cliente presentar la siguiente información:

- a. Suministrar la lista de carga a conectar (cantidad de bombillos, equipos, artefactos eléctricos, motores y el voltaje de cada uno).
- b. Número de días y horas a utilizar el servicio, para calcular un depósito de garantía provisional.
- c. Hacer un depósito de garantía provisional, que será calculado con base en la carga a conectar, el número de días y horas que se vaya a utilizar el servicio, costo de los materiales aportados por el ICE, conexión y desconexión del servicio.
- d. Para conceder el servicio, el cliente deberá firmar la solicitud de servicio correspondiente, la cual se emite al momento de su tramitación.

El ICE procederá a liquidar el depósito de garantía una vez finalizado el evento, siempre y cuando el cliente cancele de previo la facturación correspondiente y el equipo instalado no presente daños.

De aprobarse el servicio, el ICE procederá a brindar servicio en la fecha solicitada por el cliente.

Servicio temporal de arcos luminosos del tipo ornamental, con fines comunales y sociales, así como del tipo publicitario con fines comerciales.

1. Descripción:

De conformidad con el artículo 8 de la sesión del Consejo Directivo n° 5694 del 4 de octubre del 2005, publicado en el diario oficial La Gaceta n° 200 del 20 de octubre del 2005, el servicio de arcos luminosos se ofrece a personas, comunidades o empresas que requieran suministro de electricidad para la

iluminación de arcos luminosos para actividades festivas o publicitarias en las comunidades, durante un lapso de tiempo predeterminado. La solicitud para este servicio debe realizarse con 10 días de anticipación y a través de la Municipalidad respectiva, quien es la que emite la autorización para la instalación de dichos arcos ante el ICE.

2. Requisitos Particulares:

- a. Solicitud de autorización por parte de la Municipalidad respectiva.
- b. Nombre y calidades de la empresa o persona responsable que instala los arcos luminosos.
- c. Detalle de la carga a instalar: Cantidad de arcos luminosos, cantidad de bombillas en cada arco, potencia en Watts de cada bombillo, cantidad de días que se usarán y tiempo de uso, ubicación de cada arco, fecha de instalación y desconexión.
- d. Garantía de que las personas que efectuarán la conexión de los arcos, poseen los conocimientos técnicos necesarios para realizar dichas funciones.
- e. Para conceder el servicio, el cliente deberá firmar la solicitud de servicio correspondiente, la cual se emite al momento de su tramitación.
- f. La energía suministrada a los arcos luminosos con fines comerciales, será cobrada mediante la siguiente fórmula:

$$\frac{(\# \text{ bombillas} \times \text{Watts} \times \# \text{ horas} \times \# \text{ días})}{1000} = \text{Consumo en Kwh}$$

Al consumo en Kwh, se le aplicará la tarifa 2, el impuesto de ventas, la tarifa de alumbrado público y además un depósito de garantía para cubrir posibles daños. El depósito de garantía es igual al 50% del monto del consumo en Kwh a cobrar. Una vez concluida la actividad y retirados los arcos luminosos, es responsabilidad del contratista, informar a la Agencia de Servicios de Electricidad respectiva a fin de que le sea devuelto su depósito de garantía. Previo a la entrega del depósito de garantía, el ICE inspeccionará la red y evaluará posibles daños causados. En caso de haberlos, el contratista cubrirá la totalidad de estos.

Cabe destacar que el Contratista o empresa que instala los arcos, se hace responsable de cualquier daño que la instalación u operación cause a la red, por lo que acepta cubrir los costos en que incurra el ICE para reparar los daños causados. Asimismo el ICE no se responsabilizará por los daños o accidentes que pudieran sufrir terceras personas o propiedades de estas a causa de los trabajos de instalación, operación o remoción de los arcos luminosos, debiendo el contratista asumir los mismos.

Reclamos de Clientes sobre Daños a Equipos, Atribuidos a Perturbaciones en el Servicio Eléctrico

1. Descripción:

Para la presentación de estos reclamos, el interesado deberá enviar una nota dirigida a la Agencia de Servicios de Electricidad – ICE más cercana, o bien enviar la nota por fax y verificar si fue recibida correctamente en la Agencia.

Los plazos para la presentación de reclamos están regidos por el numeral 198 de la Ley General de la Administración Pública.

2. Requisitos Particulares:

El gestionante debe presentar la reclamación por medio escrito, dirigida a la Agencia Eléctrica correspondiente, que contenga:

- a. Nombre y dos apellidos del gestionante, número de cédula, lugar de residencia, dirección exacta, Número de localización del servicio eléctrico, lugar para recibir notificaciones, número de teléfono o facsímil.
- b. Indicar el hecho generador de la reclamación, anotando la descripción completa, la fecha y hora del mismo.
- c. Indicar la pretensión de la reclamación. Debe describirse las características de la cosa objeto de reclamación. Si se tratara de un bien mueble, debe indicarse la marca, modelo, serie, tipo y año de fabricación.
- d. Debe presentar un documento idóneo que compruebe la posesión de la cosa afectada. El documento idóneo puede ser la factura de compra, certificación o declaración jurada.

- e. Debe contener la firma del gestionante. En caso de que quien presente el reclamo no se encuentre como cliente de la Institución deberá aportar el consentimiento del titular del servicio por escrito y deberá venir acompañada de una fotocopia de cédula de identidad del acreedor o bien autenticado por un abogado.

La ausencia de alguno de los requisitos a, b y c, puede producir el rechazo y archivo de la petición, salvo que se pueda inferir del escrito o de los documentos anexos.

La falta de la firma en la reclamación o bien de la falta del documento que lo faculte a realizar el trámite, como indica el requisito e, deberá ser notificada al gestionante, para que en el término de 3 días hábiles posteriores al aviso, se apersona a la Institución y subsane este defecto, de no presentarse en el lapso indicado, se producirá el rechazo y archivo de la reclamación.

A toda reclamación se le asignará un número de caso, el cual se utilizará como referencia en cada una de las instancias que deba recurrir el gestionante. El número de caso se le dará al gestionante, para que tenga acceso al expediente correspondiente, si así lo pretende.

Servicios Eléctricos sin Conexión al Sistema Nacional Interconectado

Servicio Eléctrico Con Sistemas Descentralizados

1. Descripción:

Para aquellas comunidades que no puedan ser electrificadas con el sistema convencional por razones geográficas o de dispersión, la Institución puede recurrir a la utilización de fuentes renovables de energía a pequeña escala en sistemas descentralizados (sistemas fotovoltaicos o centrales micro hidroeléctricas no conectadas a la red).

1.1 Alcance de un sistema fotovoltaico para casa de habitación

Los sistemas fotovoltaicos para casa de habitacional, están compuestos por los siguientes componentes:

- a. Un panel fotovoltaico de 100 Watt.
- b. Un tablero de control, compuesto por:
 - o Un Controlador de Carga.
 - o Un inversor de 300 Watt.
 - o Un transformador de corriente directa.
 - o Cuatro disyuntores para la protección de los equipos.
- c. Una Batería de ciclo profundo.
- d. Tres lámparas de 13 Watt, en corriente directa, para la iluminación.

1.2 Uso del equipo

El cliente puede aprovechar la energía transformada por el panel fotovoltaico de la siguiente forma:

- a. Para un televisor de 12 pulgadas en blanco y negro se tiene 4 horas uso.
- b. Para un televisor de 14 pulgadas a color se tienen 2 horas uso.
- c. Para radios AM, FM de potencias inferiores a los 10 watt son 6 horas uso.
- d. Para equipos de sonido se debe de alternar con el televisor donde el uso de los dos equipos no exceda las cuatro horas de uso indicadas anteriormente.
- e. Es importante recalcar que los sistemas fotovoltaicos son muy reducidos en su capacidad, por lo que no se debe de conectar electrodomésticos de ningún tipo como ollas arroceras, coffee maker, planchas etc.

2. Requisitos Particulares:

- a. Comunidad de pobladores debidamente organizada, debe enviar solicitud de servicio formal a la Agencia de Servicios de Electricidad que le corresponda.
- b. La comunidad debe estar ubicada al menos a 4 Km. de la red de distribución.
- c. Para la decisión del orden de atención de las comunidades, tendrán prioridad aquellas que se encuentren más alejadas de la red de distribución o que ya definitivamente hayan sido descartadas para la extensión de la red a un mediano plazo.

Servicio a clientes residenciales

1. Descripción:

Este servicio se ofrece a todos los pobladores del país dentro del área de concesión del ICE que requieran de un servicio eléctrico que no puedan ser cubiertos mediante el Sistema Nacional Interconectado.

2. Requisitos Particulares:

- a. Para conceder el servicio, el cliente deberá estar incluido en la solicitud de la comunidad, y firmar el Contrato para el alquiler del equipo fotovoltaico.
- b. De aprobarse el servicio, el cliente deberá aportar un depósito de Garantía, el cual debe cubrir al menos tres meses de pago por concepto de alquiler. Por dicho servicio de alquiler, se cobran ¢1,000.00 mensuales. Este depósito debe realizarse antes de la conexión del servicio y debe ser cancelado, en cualquiera de las agencias del sistema bancario nacional.
- c. Se deberá cumplir con los "Requisitos Técnicos de Instalación de Sistemas Fotovoltaicos", establecidos por la empresa eléctrica, información que se le brindará al solicitante al momento de recibir la aprobación de su solicitud.

Servicio a clientes no residenciales

1. Descripción:

Este servicio se ofrece a agrupaciones de servicios comunales como son EBAIS, Telesecundarias, Centros Comunales, y parques nacionales y refugios.

2. Requisitos Particulares

- a. Suministrar lista de carga a conectar (cantidad de luminarias, equipos y artefactos a conectar).
- b. Contrato para el alquiler del equipo fotovoltaico debe ser firmado por el representante legal de la institución.
- d. De aprobarse el servicio, el cliente deberá aportar un depósito de Garantía, el cual debe cubrir al menos tres meses de pago por concepto de alquiler. Por dicho servicio de alquiler, se cobran ¢1,000.00 mensuales. Este depósito debe realizarse antes de la conexión del servicio y debe ser cancelado, en cualquiera de las agencias del sistema bancario nacional.
- c. No registrar deudas pendientes de cancelación por servicios eléctricos con la Institución.
- d. Se deberá cumplir con los "Requisitos Técnicos de Instalación de Sistemas Fotovoltaicos", establecidos por la empresa eléctrica, información que se le brindará al solicitante al momento de recibir la aprobación de su solicitud.

Traslado de equipos

1. Descripción:

Consiste en el servicio de alquiler de equipo fotovoltaico que se ofrece a un cliente cuando éste desea trasladar su equipo a otro sitio siempre y cuando sea dentro de la misma comunidad. Si el traslado es fuera de la comunidad de cobertura del proyecto, debe solicitar la desconexión del mismo y solicitar el servicio en la agencia respectiva.

2. Requisitos Particulares:

- a. Ultimo recibo de alquiler cancelado
- b. Dirección actual del servicio
- c. Dirección donde desea el servicio

Una vez solicitado el traslado del equipo y presentados todos los requisitos, el ICE procederá a efectuar el mismo lo antes posible.

Retiro de equipos a solicitud del cliente

1. Descripción:

El cliente podrá renunciar al alquiler del equipo fotovoltaico en el momento que lo considere pertinente. Esta solicitud debe ser efectuada por escrito por la persona física y/o representante legal de la empresa, a nombre de quien el alquiler. Una vez hecha la solicitud el ICE procederá a retirar el equipo.

2. Requisitos Particulares:

- a. Ultimo recibo de alquiler cancelado

- b. El cliente deberá cancelar en el momento de la desconexión, los montos facturados por el alquiler del equipo.
- c. El ICE reintegrará en el acto al cliente el monto del depósito de garantía por alquiler del equipo, siempre y cuando éste se encuentre al día en los pagos del mismo.

Una vez solicitado el retiro del servicio y presentados todos los requisitos, el ICE procederá a efectuar el retiro del equipo lo antes posible.

Retiro de equipos por falta de pago

1. Descripción:

Los equipos fotovoltaicos serán retirados al cliente cuando no haya cancelado el monto por alquiler de los mismos. El ICE dará un plazo máximo de tres meses para el retiro de los equipos. A este cliente no se le reinstalará el servicio si no cancela los costos adeudados a la fecha del retiro.

Servicios Generales

Cambio de nombre y número de cliente

1. Descripción:

Este servicio se ofrece cuando se quiere hacer un cambio de nombre y número de cliente del servicio.

2. Requisitos Particulares:

Personas físicas

- a. Solicitud por escrito, donde el dueño actual cede el servicio al nuevo cliente, pudiendo también el dueño actual presentarse en la Agencia de Servicios de Electricidad con el nuevo cliente y ambos firmar la solicitud.
- b. Fotocopia de las cédulas del cliente actual del servicio y del nuevo cliente.
- c. Llenar la solicitud de servicio nuevo para el nuevo cliente.

Personas jurídicas.

- a. Solicitud por escrito, donde el dueño actual cede el servicio al nuevo cliente.
- b. Fotocopia de la cédula del cliente actual del servicio.
- c. Fotocopia de la cédula y personería jurídica (como máximo un mes de haberse emitida.) en caso de que el servicio este a nombre de una empresa.
- d. Solicitud del servicio para el nuevo cliente.

Este trámite es inmediato, siempre y cuando el cliente presente todos los requisitos solicitados.

Distribución de la factura por servicios eléctricos

1. Descripción:

El ICE ofrece las siguientes alternativas para el envío de la factura eléctrica a sus clientes:

- a. Envío a domicilio. Servicio que consiste en la entrega de la factura a clientes en forma personalizada en el lugar que se ofrece el servicio eléctrico ó al lugar donde lo solicite el cliente. Dicho servicio generalmente se ofrece a los clientes que se encuentran en cabeceras de provincias o cantones en donde el ICE ofrece sus servicios.
- b. Distribución a través de recaudadores autorizados. Servicio que utiliza el ICE para distribuir las facturas, las cuales quedan en custodia de los recaudadores cercanos al lugar donde se ofrece el servicio.
- c. Envío al apartado postal. Servicio que pueden utilizar nuestros clientes para recibir su factura eléctrica.
- d. Envío del detalle (monto) de la factura eléctrica vía correo electrónico. Servicio que se ofrece si el cliente cuenta con una dirección electrónica. Puede solicitar este servicio a icelec@ice.go.cr, detallando el N° de localización, # de medidor, # de cliente y un teléfono donde localizarlo.

Cambio de dirección o apartado postal para la distribución de avisos, facturas u otros.

1. Descripción:

Si un cliente requiere cambiar la dirección o el apartado postal para el envío de su factura eléctrica u otra documentación, debe solicitar el cambio en la Agencia de Servicios de Electricidad más cercana.

2. Requisitos Particulares:

- a. Número de Localización del servicio.
- b. Nombre del dueño del servicio.
- c. Número de teléfono.
- d. Indicar dirección deseada y sus características, apartado postal, teléfono, fax y email.
- e. Última factura eléctrica cancelada.

Este trámite es inmediato, siempre y cuando el cliente presente todos los requisitos solicitados.

Depósitos Anticipados

1. Descripción:

Este servicio se ofrece cuando el cliente solicita efectuar un depósito de dinero por adelantado, con el fin de cubrir futuras facturas eléctricas.

2. Requisitos Particulares:

- a. Presentar última factura eléctrica cancelada.
- b. Efectuar un depósito de dinero que debe cubrir como mínimo seis meses de facturación.

Este trámite es inmediato, siempre y cuando el cliente presente todos los requisitos solicitados.

Estudios por Alto Consumo

1. Descripción:

Cuando el cliente considera que el consumo de energía eléctrica y/o monto facturado es superior a lo que normalmente consume o paga, podrá solicitar el respectivo estudio por "alto consumo", antes de la fecha de vencimiento de la factura, el cual consta de los siguientes pasos:

- a. Análisis de históricos de los consumos registrados y montos facturados.
- b. Comprobación en sitio de la veracidad de las lecturas y correcto funcionamiento del medidor, en caso de que el cliente presentara inconformidad por la respuesta que se le diera, a partir del análisis anterior.
- c. Utilización de equipos de medición especial en sitio para la comprobación exacta del medidor y marcación horaria del consumo de energía eléctrica. Esto en caso de que el cliente no estuviera satisfecho aún con la resolución suministrada y habiéndose efectuado ya los pasos a y b anteriormente citados.

Si se comprueba una anomalía en cualquiera de los pasos anteriores atribuida al ICE, se procederá a la correspondiente corrección.

2. Requisitos Particulares:

- a. Cédula de identidad en caso de persona física, o personería jurídica si el servicio está a nombre de una empresa (con un máximo de un mes de emitida)
- b. Última factura eléctrica cancelada.

El ICE hará los estudios necesarios para determinar la validez del reclamo, y notificará al cliente lo antes posible.

Asesorías Sobre el Servicio Eléctrico

Historiales De Consumo

1. Descripción:

Información sobre la energía consumida por el cliente en un periodo determinado de tiempo para efectos de análisis sobre consumo.

1.1 Depósitos De Garantía Y Formas De Pago

Asesoría al cliente sobre las mejores prácticas para el pago del servicio eléctrico y los depósitos de garantía.

Asesoría y Análisis Tarifario

1. Descripción:

En relación con el tema de las tarifas eléctricas, el ICE se permite brindar:

- Recomendaciones para optar por una tarifa acorde con la necesidad y el tipo de actividad que desarrolla el cliente.
- Explicación de los tipos de tarifas eléctricas existentes y cómo es la aplicación de las mismas.
- Modificación del uso que se da al servicio eléctrico y necesidad de una reclasificación tarifaria.
- Análisis del comportamiento del consumo. Estudio que se hace de los consumos en energía (KWh) y en demanda (KW), para determinar si el cliente se puede ajustar a una determinada tarifa.
- Análisis de Curva de Carga. Referido esto al servicio que se ofrece a los clientes que se encuentran dentro de la tarifa de Media Tensión o Tarifa 6, y que requieren de una representación gráfica del consumo y su respectivo análisis.
- Explicación al cliente de cómo puede analizar su factura eléctrica.

2. Requisitos Particulares:

- a. Solicitud formal por parte del interesado, indicando nombre del interesado y dirección exacta, así como teléfono, fax, correo electrónico, y un detalle del tipo de asesoría que requiere. En caso de requerir historiales de consumo, indicar el o los períodos de consumo que requiera.
- b. Última factura eléctrica cancelada.

3. ¿Dónde Obtenerlo?

El cliente podrá solicitar estos servicios directamente en la Agencia de Servicios de Electricidad más cercana, o haciendo uso de los diferentes medios que el ICE pone a disposición de sus clientes.

Atención de Consultas Técnicas Efectuadas por Contratistas, Urbanistas y Otros Solicitantes.

1. Descripción:

El ICE dispone de personal especializado para la atención de consultas técnicas, por parte de contratistas, urbanistas y otros solicitantes, debido a que estas obras en general, pasan a formar parte del Sistema Eléctrico Nacional, ante lo cual deben cumplir las normas técnicas y especificaciones establecidas para la construcción de líneas de distribución eléctrica. El objetivo del ICE es velar por el adecuado cumplimiento de estas normas, y por la calidad de los materiales utilizados.

El interesado puede presentar su consulta por escrito o hacerlo a través de la vía telefónica, debiendo indicar lo siguiente:

- a. Nombre del interesado.
- b. Dirección y número de teléfono.
- c. Formular las preguntas de carácter técnico que considere necesarias.

Asesoría en el diseño de alumbrado público para instalaciones deportivas, parques, autopistas, y otras necesidades de iluminación.

1. Descripción:

El Instituto Costarricense de Electricidad, brinda a los interesados que lo requieran, asesorías técnicas en obras de alumbrado público, en sitios tales como caseríos, intersecciones, puentes, parques, zonas de seguridad, canchas de fútbol, entre otros, para lo cual cuenta con personal especializado que efectuará los estudios técnicos y financieros necesarios.

2. Requisitos Particulares:

Para solicitar dicho servicio, el interesado deberá enviar una nota o fax, o presentarse personalmente en cualquier Agencia de Servicios de Electricidad indicando:

- a. Nombre del interesado, dirección y teléfono.

- b. Características generales de la obra (planos).
- c. Lugar y ubicación de la obra.

El monto a cancelar por este servicio se establece de acuerdo al tamaño de la obra.

Mediciones de parámetros eléctricos y de eficiencia energética de equipos eléctricos.

1. Descripción:

Este servicio, tiene como finalidad, la medición de los diferentes parámetros energéticos a equipos eléctricos de uso residencial, comercial e industrial, importados o producidos en Costa Rica. A través de un laboratorio que cuenta con instalaciones adecuadas y los recursos tecnológicos de punta, para la ejecución de las más esenciales y variadas pruebas de eficiencia energética, el cliente dispone según sus requerimientos de: Analizadores de energía, analizadores de armónicas, analizadores de combustión de gases, dinamómetros de hasta 30 hp., cámara de control ambiental, termómetros infrarrojos, fotómetros, autotransformadores trifásicos variables, medidores de humedad, medidores de presión, cronómetros, osciloscopios, medidores de puesta a tierra de gancho, entre otros. Así mismo se cuenta con la capacidad y experiencia de profesionales para soportar la demanda por estos servicios. Todos los trabajos por este tipo de servicios, son garantizados y se suministra la correspondiente validación por escrito.

2. Requisitos Particulares:

Para la obtención de estos servicios, el cliente podrá comunicarse con el Laboratorio de Eficiencia Energética (Área de Conservación de Energía) al teléfono 213-0983, Fax. 213-0982 o visitarlo personalmente en Rincón Grande de Pavas, Plantel ICE, San José, CR.

Asesorías en eficiencia energética (Clientes con consumos superiores a 3000 kwh por mes)

1. Descripción:

Concebido para clientes de alto consumo (Máxima Demanda) con el fin de atenderlos, asesorarlos y orientarlos en la implementación de Programas de Eficiencia Energética (PEE'S), que conlleven a la optimización del uso final de la energía eléctrica en sus instalaciones.

Lo anterior a través de diversos servicios que se ofrecen: diseño y planificación de los PEE'S, diagnósticos y auditorías electroenergéticas, medición e interpretación de datos, evaluaciones para el uso de tecnologías eficientes, estudios de factibilidad y la implementación y seguimiento de proyectos, medición evaluación e interpretación de datos y capacitación (manejo de demanda, tarifas eléctricas, Legislación URE, Ley No. 7447 e Identificación de oportunidades de conservación de energía).

Dentro de las áreas de análisis, se pueden mencionar: Los sistemas de iluminación, sistemas de enfriamiento, equipos de cocción, abastecimientos de agua caliente, equipos generadores de fuerza, aires acondicionados, sistemas neumáticos, etc.

2. ¿Cómo Obtenerlo?

Para solicitar este servicio el cliente puede contactar con:

1. Área de Conservación de Energía, vía telefónica (220-6956 / 220-8039), vía fax (220-6349)
2. Área de Máxima Demanda, vía telefónica (220-8116 / 220-8120), vía fax (220-8123) ó por medio del e-mail maxdem@ice.go.cr
3. Agencia de Servicios de Electricidad de su localidad.

Otros Servicios

Servicios Preferenciales.

Servicio a clientes oxígeno – dependientes.

1. Descripción:

Este servicio se ofrece a los clientes del ICE – Electricidad, de nivel socioeconómico bajo, que tienen hijos o familiares con problemas en su sistema respiratorio y que requieren de un respirador artificial (Concentrador de Oxígeno), suministrado por un hospital para su supervivencia.

El servicio que se ofrece, consiste en clasificarlos dentro de una tarifa preferencial de bajo costo. Para identificarlos, se coloca un marchamo de color azul con rojo en el medidor eléctrico, lo que advierte a los funcionarios ICE de este servicio, para que en caso de paros programados, fallas eléctricas o cortes del servicio, se tomen las medidas correspondientes, manteniendo una coordinación muy estrecha con los clientes, con el fin de evitar la interrupción del servicio.

2. Requisitos Particulares:

Para optar por este servicio, el cliente debe:

- a. Presentar a la Agencia de Servicios de Electricidad – ICE más cercana, un documento oficial (certificación C.C.S.S) por parte de la entidad de salud (hospital), que atiende el caso, en la que se manifieste tanto la condición de salud como social del paciente.
- b. El servicio se aprobará luego de la visita y comprobaciones que realicen funcionarios del ICE en la vivienda del cliente.

Una vez efectuada la solicitud y presentados los requisitos, el ICE efectuará una visita de comprobación dentro de los siguientes 5 días. Comprobada la veracidad de los datos, procederá a brindar este servicio dentro de los siguientes 5 días.

Servicio de emisión de factura eléctrica en Método Braille para no videntes.

1. Descripción:

Este servicio consiste en la emisión de una factura eléctrica en método Braille, para todos aquellos clientes no videntes que lean este tipo de escritura. Esta factura también tiene la particularidad de que puede ser leída por otras personas que no presenten la condición de no videntes y sean miembros del mismo hogar.

La factura se entregará al cliente en su domicilio o donde lo solicite. Además, podrá hacer el pago en cualquiera de los recaudadores autorizados, ubicados en todo el país.

Los hogares con este servicio, serán identificados y se les colocará un marchamo de color verde en el medidor de su vivienda.

2. Requisitos Particulares:

Para solicitar este servicio, el cliente debe:

- a. Solicitarlo en una Agencia de Servicios de Electricidad – ICE.
- b. Presentar la última factura eléctrica, debidamente cancelada.

Una vez efectuada la solicitud, se procederá a efectuar el cambio para que la siguiente facturación sea emitida bajo el método Braille.

Programa de Atención Preferencial en Agencias de Servicios de Electricidad – ICE.

1. Descripción:

Este programa opera en todas las Agencias de Servicios de Electricidad – ICE, ubicadas en todo el país, y su propósito es permitir a través de una ventanilla especialmente dispuesta e identificada en la Agencia, un servicio de carácter preferencial a clientes que por su condición física, se les dificulte esperar su turno para ser atendidos. Dichas ventanillas están debidamente rotuladas.

Califican para este programa, todos aquellos clientes de la tercera edad, discapacitados y mujeres con niños pequeños o embarazadas.

Servicio Telefónico #126 para Atención de Averías.

Los clientes pueden llamar al número telefónico 126 de marcación gratuita y atención las 24 horas, para reportar cualquier perturbación o interrupción que esté sufriendo con el suministro de energía eléctrica.

Los clientes deberán llamar desde el lugar de la avería, ya que este número está direccionado hacia el Centro Local de Operación de la Red (CLOR) más cercano, motivo por el cual no se debe llamar desde un teléfono celular.

Los clientes deben verificar antes de llamar y reportar una avería, que no se trata de un daño interno en sus instalaciones particulares.

2. Requisitos Particulares:

Se solicita que el cliente aporte la siguiente información:

- a. Descripción de los sucesos por los cuales atribuye la deficiencia del servicio eléctrico.
- b. Localización exacta donde ocurre la avería, la cual aparece indicada en el recibo eléctrico.
- c. Nombre, teléfono y dirección del cliente.

Atención de Consultas.

Para gestionar cualquier tipo de consulta o información sobre el servicio eléctrico, el cliente puede:

- Llamar por teléfono a la Agencia de Servicios de Electricidad – ICE más cercana.
- Por medio de correo electrónico E-mail icelec@ice.go.cr
- Acudir personalmente a cualquier Agencia de Servicios de Electricidad – ICE en todo el país, con horario en jornada continua de lunes a viernes de 7:30 am. a 5:00 pm.

Para la atención de consultas, se solicita al cliente que tenga a mano el recibo eléctrico para que pueda suministrar fácilmente su número de localización, cliente y medidor, información imprescindible y necesaria para soportar una adecuada atención.

En la medida de lo posible, las consultas serán evacuadas de manera inmediata. En aquellos casos en que se requiera efectuar alguna verificación, o que se necesite realizar alguna consulta técnica adicional, se responderá al cliente sobre la consulta efectuada dentro de un plazo no mayor de 10 días.

Contraloría de Servicios

1. Descripción:

Los clientes del Servicio Eléctrico del ICE también pueden acudir a la Contraloría de Servicios, para hacer algún reclamo o hacer cualquier consulta, en caso de no quedar satisfechos con la atención o servicio brindado. Para esto pueden contactar a:

2. ¿Cómo obtenerlos?

Contraloría de Servicios Eléctricos: teléfono 220-5656, 220-7365 usuario 800-8782746, Fax 220-6443

E-mail: contraloria.electricidad@ice.go.cr

Opciones de Pago

Lugares de pago del servicio.

1. Descripción:

Para facilitar a los clientes el pago de su factura eléctrica mensual, el ICE – Electricidad, dispone de aproximadamente 1300 recaudadores autorizados, estratégicamente ubicados en todo el territorio nacional.

Los centros de pago donde el cliente puede cancelar su factura eléctrica se detallan a continuación:

- i. Recaudadores rurales (Establecimientos comerciales en general, autorizados por el ICE – Electricidad)
- ii. Banco Nacional de Costa Rica
- iii. Banco de Costa Rica
- iv. Banco Crédito Agrícola de Cartago
- v. Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

- vi. Banco Interfín S. A.
- vii. Banco de San José S. A.
- viii. Banco Scotiabank
- ix. Banca Promérica
- x. Banco Catay
- xi. Improsa
- xii. Mutual de Cartago de Ahorro y Préstamo.
- xiii. Mutual de Alajuela de Ahorro y Préstamo.
- xiv. Inversiones AM PM S. A.
- xv. Coopealianza R. L.
- xvi. Corporación de Supermercados Unidos S. A. (Más x Menos, Hipermás, PALI).
- xvii. Servimás
- xviii. Supermercados Megasuper
- xix. Perimercados S.A.
- xx. Farmacias Fischel
- xxi. Agencias de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz

Además de los Centros anteriormente citados para el pago de la factura eléctrica, se pone a disposición de los clientes, la posibilidad de pagar en las siguientes Agencias – ICE Telefónicas.

- i. Agencia Telefónica Heredia
- ii. Agencia Telefónica Pavas
- iii. Agencia Telefónica Escazú
- iv. Agencia Telefónica Desamparados, San José
- v. Agencia Telefónica Urbana (Contiguo a RACSA, San José centro)
- vi. Agencia Telefónica Belén
- vii. Agencia Telefónica de Tibás.
- viii. Agencia Telefónica Avenida Segunda.
- ix. Agencia Telefónica Cartago

Sistema PAR (Pago Automático de Recibos Eléctricos).

1. Descripción:

Sistema que consiste en la deducción mensual y automática a través de fondos en cuentas de diversas entidades bancarias y con la autorización previa del cliente.

Para incorporarse a este sistema, el cliente debe acudir a cualquier Agencia del Banco Nacional o Mutual Alajuela con el fin de formalizar su solicitud. Deberá llenar la solicitud para autorizar deducir el cargo por consumo eléctrico, en su cuenta corriente o de ahorro (Banco Nacional y Mutual Alajuela).

Al afiliarse, su factura eléctrica le seguirá llegando en forma normal, lo cual permitirá chequear su estado de cuenta.

Una vez que aparezca en su factura eléctrica impresa la frase “CANCELACION SUJETA A DISPONIBILIDAD DE FONDOS ANTES DEL VENCIMIENTO”, le indicará que está incorporado al sistema. Si esta frase no aparece, debe cancelar en la forma acostumbrada.

Tarjetas.

Si el cliente desea cancelar su factura de electricidad por medio de su tarjeta de crédito, puede hacerlo de dos formas, presentándose en cualquier Agencia Eléctrica ICE del país, para formalizar la inclusión en el sistema o directamente en las siguientes Instituciones:

- AVAL CARD (VISA).
- CREDOMATIC.
- ATH
- Banco Popular.
- Banco Banex.
- Banco Interfín.

Pago de Factura Eléctrica por medio de BN y/o BCR Internet.

Si el cliente tiene cuenta corriente o de ahorro, tarjeta de crédito o débito del Banco Nacional de Costa Rica, y/o Banco de Costa Rica, podrá realizar el pago de su factura eléctrica por medio de BN Internet, y/o BCR Internet, accedendo el pago de servicios (electricidad del ICE) en la página www.bncr.fi.cr y/o www.bancoBCR.com respectivamente.

Pago de Factura por conectividad.

Es el pago que se realiza por parte de los clientes en establecimientos autorizados para la recaudación de dineros, sin la necesidad para el cliente de presentar la factura de electricidad. Se solicita únicamente como requisito para efectuar dicho pago, suministrar el número de localización y de cliente. Los pagos efectuados a través de esta modalidad, quedan registrados en forma automática al momento de hacer el pago.

2. Costos:

No tiene costo alguno para el cliente.

3. ¿Cómo obtenerlo?

Si desea más información acerca de la incorporación a este sistema por medio de sus cuentas, consúltenos al teléfono 220-8083. Para tarjetas de crédito (Credomatic, Crest y Visa) llamar a los teléfonos 220-7077 ó 220-7846. Agencia de Servicios de Electricidad- Sabana Norte-ICE.

Para mayor facilidad de nuestros clientes se pone a disposición la lista de las agencias eléctricas de todo el país en donde pueden consultar o acceder a los servicios descritos anteriormente.

REGIONES Sector Energía	AGENCIAS ELECTRICAS	Telefono Agencia	FAX Agencia	Correo Electrónico
Región Brunca Río Claro	Ciudad Cortés	788-8123	788-8044	gcarrera@ice.go.cr
Región Brunca Río Claro	Ciudad Neily	783-3123	783-3366	ghernandez_p@ice.go.cr
Región Brunca Río Claro	Golfito	775-0123	775-0301	catencio@ice.go.cr
Región Brunca Río Claro	Laurel	780-0123	780-0645	mjimenezf@ice.go.cr
Región Brunca Río Claro	Palmar Norte	786-6123	786-6332	mrodriguez@ice.go.cr
Región Brunca Río Claro	Puerto Jiménez	735-5123	735-5105	waquirre@ice.go.cr
Región Brunca Río Claro	Río Claro	789-9123	789-9366	ibermudezq@ice.go.cr
Región Brunca Río Claro	San Vito	773-3123	773-3301	oburgost@ice.go.cr
Región Brunca San Isidro	Buenos Aires	730-0123	730-0225	melzondo@ice.go.cr
Región Brunca San Isidro	Dominical	787-0123	787-0231	jqutierrezm@ice.go.cr
Región Brunca San Isidro	Pejibaye	736-0123	736-0120	wconcepcion@ice.go.cr
Región Brunca San Isidro	Los Chiles P.Z.	772-0123	771-5364	ecorderos@ice.go.cr
Región Brunca San Isidro	San Isidro	771-0123	771-2001	jriveraf@ice.go.cr
Región Central	Alajuela Centro	430-6325	441-5786	lserranob@ice.go.cr
Región Central	Atenas	446-5123	446-5433	mtriqueros@ice.go.cr
Región Central	B° San José Alajuela	433-3190	433-4375	mmadrigal@ice.go.cr
Región Central	Grecia	444-5123	494-6042	haqueroj@ice.go.cr
Región Central	Naranjo	451-0123	451-2020	jarceq@ice.go.cr
Región Central	Palmares	452-0123	452-0555	lfernandez@ice.go.cr
Región Central	Puriscal	416-6123	416-6655	hchavarria@ice.go.cr
Región Central	San Antonio del Tejar	443-8582	443-5011	lacuaa@ice.go.cr
Región Central	San Pedro de Póas	448-5123	448-6042	hmurillob@ice.go.cr
Región Central	San Ramón	445-5123	445-6242	esalasa@ice.go.cr
Región Central	Sarchí	454-4123	454-4414	jqarro@ice.go.cr
Región Central	Turrúcares	487-6197	487-5780	gesquivel@ice.go.cr
Región Chorotega	Bagaces	671-1123	671-1230	aordonezs@ice.go.cr
Región Chorotega	Cañas	669-0123	669-0308	wzuniqa@ice.go.cr
Región Chorotega	Cóbano	642-0123	642-0206	msolorzanos@ice.go.cr
Región Chorotega	Coyote (San Francis.)	655-1166	655-1166	balvaradov@ice.go.cr
Región Chorotega	Guatuso	464-0323	464-0123	lmonget@ice.go.cr
Región Chorotega	La Cruz	679-9123	679-9103	lriosr@ice.go.cr
Región Chorotega	Las Juntas	662-0123	662-0081	msegninim@ice.go.cr
Región Chorotega	Liberia	690-1009	666-2223	droduquezz@ice.go.cr
Región Chorotega	Los Chiles	471-1067	471-1072	esanchezs@ice.go.cr
Región Chorotega	Nandayure	657-5060	657-5159	ccambronero@ice.go.cr
Región Chorotega	Nosara	682-0166	682-0165	mrosalezd@ice.go.cr
Región Chorotega	Nosara	656-0975	656-0976	ruqartem@ice.go.cr
Región Chorotega	Nuevo Arenal	694-4390	694-0410	mmurillo@ice.go.cr
Región Chorotega	Santa Elena	645-5124	645-6471	ccabezas@ice.go.cr
Región Chorotega	Guayabo	673-1123	673-1124	mgarciaz@ice.go.cr
Región Chorotega	Tilarán	695-5623	695-5323	fzamora@ice.go.cr
Región Chorotega	Upala	470-0123	470-0030	mqutierrez@ice.go.cr
Región Huetar Atlántico	Bataán	718-6123	718-6150	eramosv@ice.go.cr
Región Huetar Atlántico	Bribri	751-0083	751-0102	vpaism@ice.go.cr
Región Huetar Atlántico	Cariari	767-7123	767-8272	jbarbozad@ice.go.cr
Región Huetar Atlántico	Guacimo	716-6123	716-6080	msanchezb@ice.go.cr
Región Huetar Atlántico	Guápiles	710-7123	710-7880	gtriquerosf@ice.go.cr
Región Huetar Atlántico	Limón	798-0123	758-3262	jruddock@ice.go.cr
Región Huetar Atlántico	Río Frío	764-4123	764-3188	mqutierrez@ice.go.cr
Región Huetar Atlántico	Siquirres	768-8123	768-8376	anuezr@ice.go.cr
Región Huetar Atlántico	Ticabán	710-2727	710-2727	lcorellam@ice.go.cr
Región Huetar Atlántico	Valle La Estrella	759-0123	759-0140	dbadillaz@ice.go.cr
Región Huetar Turrialba	Cartago	551-3351	551-7688	nmoyap@ice.go.cr
Región Huetar Turrialba	Juan Viñas	532-2123	532-2133	amartinezf@ice.go.cr
Región Huetar Turrialba	Turrialba	556-0123	556-1238	jromeros@ice.go.cr
Región Pacífico Central	El Roble	663-0123	663-0875	jjohnsonr@ice.go.cr
Región Pacífico Central	Esparza	635-5123	635-5044	hchaves@ice.go.cr
Región Pacífico Central	Jacó	643-3123	643-3164	villegasm@ice.go.cr
Región Pacífico Central	Judas de Chomes	638-8123	638-8246	jortizv@ice.go.cr
Región Pacífico Central	Miramar	639-9123	639-9075	mgonzalez@ice.go.cr
Región Pacífico Central	Orotina	428-8123	428-8686	anazuñigav@ice.go.cr
Región Pacífico Central	Parrita	779-9123	779-9122	rcarrillo@ice.go.cr
Región Pacífico Central	Puntarenas	661-0123	661-2424	Agonzalez@ice.go.cr
Región Pacífico Central	Quepos	777-0123	777-0567	jsolano@ice.go.cr
TOTAL TODO EL PAIS				
AREA METROPOLITANA	SABANA NORTE	220-7544	220-6429	iroiasv@ice.go.cr