



## MEJORA REGULATORIA Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

### CONSULTA PÚBLICA PLAN DE MEJORA DEL ICE

En acatamiento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos (Ley N°8220), su reforma y reglamento, que fundamenta lo dispuesto por el Consejo de Gobierno en sesión ordinaria N°11 celebrada el 15 de julio del 2014, en la que se acordó instar a los órganos y a las entidades de toda la administración pública central y descentralizada, para que formulen un Plan de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites debidamente priorizado y calendarizado, el ICE pone a su disposición la propuesta de mejora de los siguientes servicios:

- ✓ Traslado de medidor por cambio de instalación o remodelación.
- ✓ Traspaso de derechos (traspaso) y número de cliente.

Esta consulta se realiza con el ánimo de promover la transparencia mediante sus observaciones y comentarios a nuestra propuesta, lo cual será valorado para enriquecer la mejora de nuestros servicios.

El plazo para recibir sus aportes es del 1 al 26 de noviembre de 2016 y del 27 de noviembre al 2 de diciembre de 2016 se estarán analizando las mismas para publicar la versión final el 15 de diciembre de 2016 del Plan de Mejora Regulatoria cuya implementación se hará a partir del 2017.

Ponemos a su disposición los siguientes correos electrónicos para recibir sus observaciones:

- [ksolanolo@ice.go.cr](mailto:ksolanolo@ice.go.cr)
- [cbarrantess@ice.go.cr](mailto:cbarrantess@ice.go.cr)
- [haguero@ice.go.cr](mailto:haguero@ice.go.cr)

En las páginas siguientes se adjuntan las Hojas de Ruta que contienen las mejoras y los diagramas de flujo respectivos.

Muchas Gracias

## SERVICIO 1: TRASLADO DE MEDIDOR POR CAMBIOS DE INSTALACION O REMODELACION

<b>HOJA DE RUTA</b>
<p><b>Trámite o servicio:</b> Traslado de medidor por cambios de instalación o remodelación.</p> <p><b>Descripción del servicio:</b> servicio que se brinda a solicitud del cliente, con el objetivo de efectuar un traslado físico del equipo de medición, dentro del mismo inmueble, con o sin que medie una modificación en las condiciones de diseño de la instalación eléctrica.</p> <p><b>Requisitos (actuales):</b></p> <p>1. Personas físicas y jurídicas:</p> <p class="list-item-l1">1.2 Requisitos Generales</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Los indicados en requisitos comunes del Grupo ICE.</li><li>b. Aportar el NISE del servicio (número de identificación del servicio de electricidad), el cual se consigna en la última factura por servicio eléctrico cancelada o comprobante de pago.</li><li>c. Llenar y firmar la solicitud de servicio, contrato y documentos afines.</li></ul> <p class="list-item-l1">1.3 Requisitos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. <b>Traslado interno de medidor sin remodelación:</b> se refiere al traslado del medidor dentro de la misma propiedad (misma localización) para mejorar el acceso y/o visualización del mismo y que no implique una remodelación del inmueble. En este caso, sólo se requiere una inspección del ICE, de la acometida eléctrica del cliente, la cual debe cumplir con los requisitos establecidos de la normativa técnica vigente.</li><li>b. <b>Traslado interno de medidor por remodelación:</b> se refiere al traslado de un medidor dentro del mismo inmueble, cuya instalación eléctrica ha sido remodelada. El titular del servicio, debe presentar la boleta "Constancia de Recibido" o número de contrato la cual es emitida por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica (Decreto Ejecutivo No. 36979-MEIC artículo 5.1.3, publicado en el Diario Oficial La Gaceta no. 33 del 15 de febrero del 2012), una vez que el profesional responsable de la obra eléctrica haya reportado la conclusión de la misma.</li></ul>

Además, requiere copia de la lámina eléctrica donde esté el diagrama unifilar o copia del diagrama unifilar firmado por el ingeniero responsable.

**Descripción de la reforma:**

1. **Automatización:** elaborar una propuesta para fortalecer la Agencia Virtual de Electricidad, con el fin de que las solicitudes de Traslado de Medidor por cambios de instalación o remodelación, puedan ser autogestionadas por los clientes en dicho medio y como plazo de estipula, el mes de junio del 2017. Esto en el entendido de que la documentación ingresada a través de este medio, pueda ser objeto de su validación en términos legales.
2. **Eliminación de requisitos:** se procederá a efectuar una revisión y análisis de los requisitos actuales, de manera que se permita la simplificación de los mismos, respetando el ordenamiento legal vigente. Como plazo se fija esta acción, el primer cuatrimestre del año 2017.
3. **Reducción de pasos:** se procederá a efectuar una revisión y análisis del proceso actual para este servicio, con el propósito de disminuir pasos y agilizar su trámite. Como plazo se fija para esta acción, el primer cuatrimestre del 2017.

El seguimiento al cumplimiento de las anteriores mejoras se realizará por medio de porcentaje de avance.

**Fuente:** Análisis del proceso actual del servicio: Traslado de medidor por cambios de instalación o remodelación. Ver diagrama de flujo 1.

Plazo de implementación:				Impacto
Inicio	Final	Duración (días naturales)	Mejora	
Enero 2017	Junio 2017	183	Propuesta de fortalecimiento de Agencia Virtual	Alto
Enero 2017	Junio 2017	120	Simplificación de requisitos	Alto
Enero 2017	Junio 2017	120	Reducción de pasos en el proceso del servicio	Alto

**Líder:**

Gerencia de Electricidad  
Negocio Distribución y Comercialización  
Ing. Carlos German Barrantes Salazar

**Equipo que acompaña/participa:**

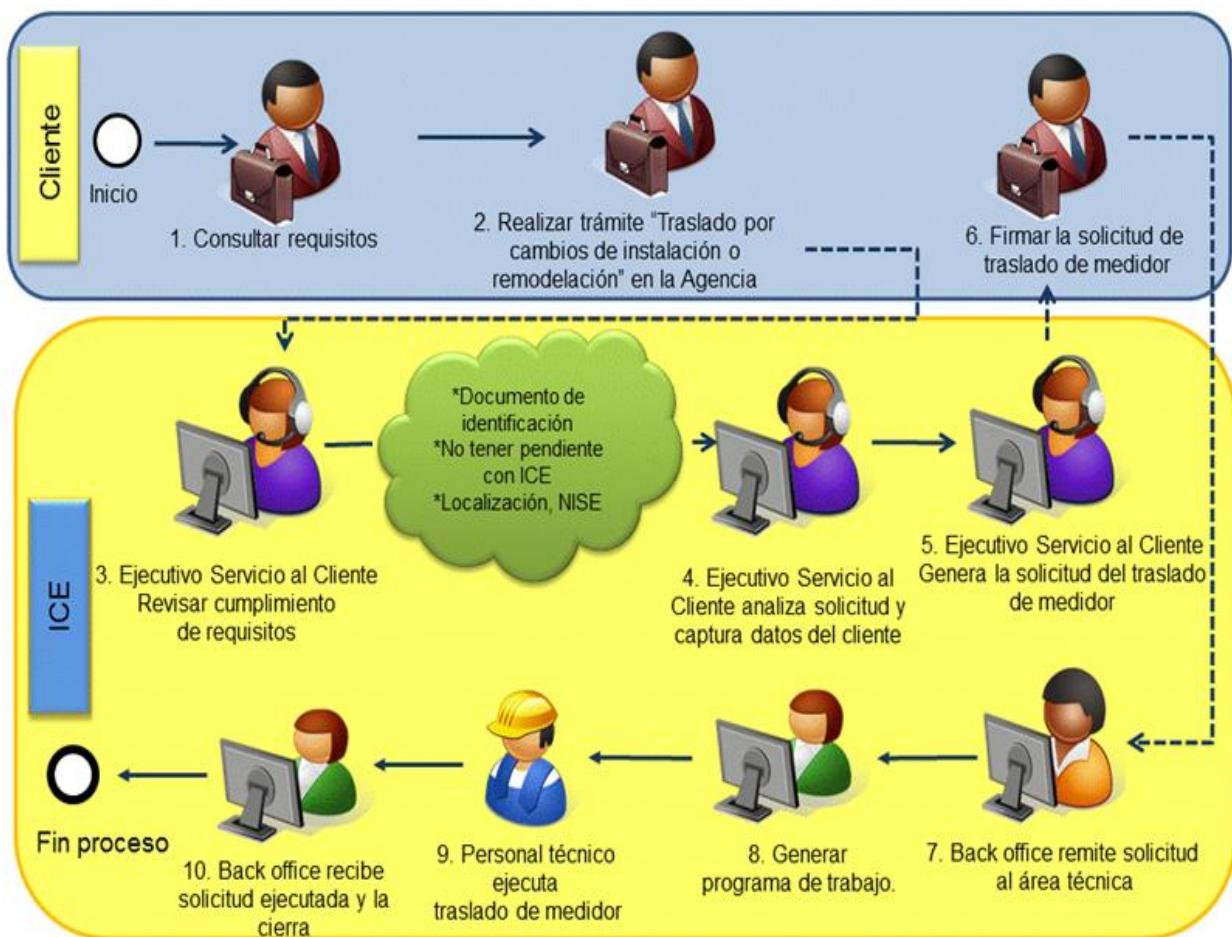
Comisión de Mejora Regulatoria Institucional  
División Jurídica Corporativa

**Próximos pasos:**

1. Comunicar a los interesados o relacionados en con este servicio sobre las mejoras a implementar.
2. Coordinar la gestión de recursos para la implementación de las alternativas de solución.
3. Elaborar Plan de Trabajo para implementar alternativas de solución.

**Requerimiento en recursos:** para la implementación de las mejoras de este servicio, se requieren recursos humanos, financieros y de infraestructura, cuyo detalle se incluirá en los Planes de Trabajo específicos a ejecutar a partir de enero del 2017.

## DIAGRAMA DE FLUJO 1: TRASLADO DE MEDIDOR POR CAMBIOS DE INSTALACION O REMODELACION



## SERVICIO 2: CAMBIO DE NOMBRE (TRASPASO) Y NUMERO DE CLIENTE

### HOJA DE RUTA

**Trámite o servicio:** Cambio de nombre (traspaso) y número de cliente

**Descripción del servicio:** este servicio se ofrece cuando una persona, desea traspasar a otra un servicio u ocupa un inmueble con servicio que se encuentra a nombre del titular de este. También se brinda al darse la condición de cliente fallecido y se desea que éste quede a nombre de otra persona.

**Requisitos (actuales):**

#### 2. Personas físicas y jurídicas:

##### 2.2 Requisitos Generales

- a. Los indicados en requisitos comunes del Grupo ICE.
- b. Aportar el NISE del servicio (número de identificación del servicio de electricidad), el cual se consigna en la última factura por servicio eléctrico cancelada o comprobante de pago.
- c. Llenar y firmar la solicitud de servicio, contrato y documentos afines.

##### 2.3 Requisitos Específicos

- a. **Traspaso de servicio (cesión de derechos):** deben presentarse ambos clientes (actual y nuevo) en la agencia de Servicios de Electricidad del ICE, a firmar la solicitud de desconexión por parte del titular del servicio y la solicitud y contrato por parte del nuevo cliente. En caso de no presentarse el titular del servicio, deberá aportar la documentación que se indica en las condiciones generales de los requisitos comunes.
- b. **Para el caso de alquiler de propiedad:** el interesado debe presentar copia del contrato de arrendamiento y autorización por escrito de parte del dueño del inmueble. En caso de no existir contrato de arrendamiento, se requiere una declaración jurada, que demuestre ser el usuario del servicio. Para este tipo de caso, se requiere obligatoriamente, la autorización del propietario del inmueble debidamente autenticada por un abogado o notario público.
- c. **Para el caso de compra de propiedad:** el nuevo dueño de la propiedad, debe presentar certificación literal emitida por el Registro Nacional o certificación notarial con fecha de no más de un mes de emitida. También se permite presentar copia de escritura de

compraventa que demuestre que se encuentra en trámite de inscripción ante el Registro Público. Las opciones de compraventa no son válidas.

- d. **En caso de personas fallecidas:** el interesado deberá presentar constancia de defunción del titular del servicio, emitida por el Registro Civil, además de certificación del Registro Nacional del inmueble, en la que demuestre ser el propietario del inmueble.

De ser un posible heredero del inmueble donde se encuentra el servicio eléctrico o actual poseedor de dicho inmueble, presentar declaración jurada ante notario público, declarando que autorizan expresamente al ICE, para efectuar el cambio del titular, liberando de toda responsabilidad al ICE y sin derecho a reclamo posterior, en el evento de que aparezca un tercero con mejor derecho, en cuyo caso él, ella o los comparecientes, asumen toda la responsabilidad.

#### **Descripción de la reforma:**

1. **Automatización:** elaborar una propuesta para fortalecer la Agencia Virtual de Electricidad, con el fin de que las solicitudes de Cambio de nombre (traspaso) y número de cliente, puedan ser autogestionadas por los clientes en dicho medio y como plazo de estipula, el mes de junio del 2017. Esto en el entendido de que la documentación ingresada a través de este medio, pueda ser objeto de su validación en términos legales.
2. **Simplificación de requisitos:** se procederá a efectuar una revisión y análisis de los requisitos actuales, de manera que se permita la simplificación de los mismos, respetando el ordenamiento legal vigente. Como plazo se fija esta acción, el primer cuatrimestre del año 2017.
3. **Reducción de pasos:** se procederá a efectuar una revisión y análisis del proceso actual para este servicio, con el propósito de disminuir pasos y agilizar su trámite. Como parte de la tarea en este mismo sentido, se contempla la captura de la cesión de traspaso en el sistema de facturación @ce+. Como plazo se fija esta acción, el primer cuatrimestre del año 2017.

El seguimiento al cumplimiento de las anteriores mejoras se realizará por medio de porcentaje de avance.

**Fuente:** Análisis del proceso actual del servicio: Cambio de nombre (traspaso) y número de cliente. Ver diagrama de flujo 1.

Plazo de implementación:				Impacto
Inicio	Final	Duración (días naturales)	Mejora	
Enero 2017	Junio 2017	183	Propuesta de fortalecimiento de Agencia Virtual	Alto

Enero 2017	Junio 2017	120	Simplificación de requisitos	Alto
Enero 2017	Junio 2017	120	Reducción de pasos en el proceso del servicio	Alto

**Líder:**

Gerencia de Electricidad  
 Negocio Distribución y Comercialización  
 Ing. Carlos German Barrantes Salazar

**Equipo que acompaña/participa:**

Comisión de Mejora Regulatoria Institucional  
 División Jurídica Corporativa

**Próximos pasos:**

4. Comunicar a los interesados o relacionados con este servicio sobre las mejoras a implementar.
5. Coordinar la gestión de recursos para la implementación de las alternativas de solución.
6. Elaborar Plan de Trabajo para implementar alternativas de solución.

**Requerimiento en recursos:** para la implementación de las mejoras de este servicio, se requieren recursos humanos, financieros y de infraestructura, cuyo detalle se incluirá en los Planes de Trabajo específicos a ejecutar a partir de enero del 2017.

## DIAGRAMA DE FLUJO 2: CAMBIO DE NOMBRE (TRASPASO) Y NUMERO DE CLIENTE

