



LA GACETA

Diario Oficial

RICARDO SALAS ALVAREZ (FIRMA)
Firmado digitalmente por RICARDO SALAS ALVAREZ (FIRMA)
Fecha: 2020.06.02 14:52:55 -06'00'



La Uruca, San José, Costa Rica, miércoles 3 de junio del 2020

AÑO CXLII

Nº 130

68 páginas



Imprenta Nacional
Costa Rica

HORARIO ESPECIAL DE ATENCIÓN

En cumplimiento con las medidas señaladas por el Ministerio de Salud, en cuanto al distanciamiento social para prevenir el contagio por coronavirus, la Imprenta Nacional informa el **horario especial de atención del SERVICIO DE PUBLICACIONES EN LOS DIARIOS OFICIALES**, a partir del **lunes 20 de abril del 2020**:

ATENCIÓN PRESENCIAL

De lunes a viernes: de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.
Únicamente en oficinas centrales, en la Uruca.

TRÁMITES EN LÍNEA

Habilitados las 24 horas del día a través del sitio web transaccional **www.imprentanacional.go.cr**

TOME EN CUENTA:

- **SERVICIO TEMPORALMENTE SUSPENDIDO** en la oficina ubicada en el Registro Nacional, en Curridabat.
- **NO SE RECIBEN PAGOS EN EFECTIVO**, únicamente se aceptan tarjetas de crédito o débito y transferencias o depósitos bancarios.

Centro de Soporte al Cliente



8000-GACETA
(8000-422382)



Chat en línea
www.imprentanacional.go.cr



Whatsapp
8599-1582

DIRECCIÓN SERVICIOS INSTITUCIONALES
LICITACIÓN ABREVIADA N° 2020LA-000002-1161

Servicio Centro de Contacto (Contact Center)

Informa a los interesados que recibirá ofertas hasta las 10:00:00 horas del 24 de junio 2020. Más información en http://www.ccss.sa.cr/licitaciones_detalle?up=1161&tipo=LA o ga_dsi@ccss.sa.cr.

Licda. Vanessa Zúñiga Montero, Coordinación Logística.—1 vez.— (IN2020461080).

ADJUDICACIONES

PODER JUDICIAL

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

DIRECCIÓN EJECUTIVA

DEPARTAMENTO DE PROVEEDURÍA

LICITACIÓN ABREVIADA N° 2020LN-000002-PROV (Aviso de infructuoso)

Servicio de recolección y entrega de expedientes a través del Sistema Courier, bajo la modalidad de entrega según demanda

Se comunica a todos los interesados en el procedimiento de contratación que se dirá que por acuerdo del Consejo Superior del Poder Judicial en sesión N° 53-2020 del 28 de mayo de 2020, artículo XVIII, se dispuso declararla infructuosa por cuanto la única oferta recibida a concurso presenta precios excesivos.

San José, 1° de junio del 2020.—Proceso de Adquisiciones.—MBA. Yurly Argüello Araya, Jefa.—1 vez.— (IN2020461189).

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN SERVICIOS INSTITUCIONALES

LICITACIÓN ABREVIADA N° 2020LA-000001-1161

Móvil odontológica

Comunica que el día 01 de junio del 2020, fue adjudicado el procedimiento. Más información en: http://www.ccss.sa.cr/licitaciones_detalle?up=1161&tipo=ADJ.

Licda. Vanessa Zúñiga Montero, Coordinación Logística.—1 vez.— (IN2020461081).

VARIACIÓN DE PARÁMETROS

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

GERENCIA DE LOGÍSTICA

DIRECCIÓN DE APROVISIONAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS

En coordinación con el Área de Medicamentos y Terapéutica Clínica y la Comisión de Fichas Técnicas de Medicamentos, se informa sobre la actualización de las siguientes fichas técnicas de los medicamentos abajo descritos: AGM-SIEI-0559-2020

Código	Descripción medicamento	Observaciones emitidas por la Comisión
1-10-41-4653	Trastuzumab 600 mg/5 mL (120 mg/mL). Solución inyectable. Frasco ampolla o Trastuzumab 440 mg. Polvo liofilizado para concentrado para solución en infusión. Frasco ampolla.	Versión CFT 62106 Rige a partir de su publicación.

Las Fichas Técnicas citadas se encuentran disponibles a través de la siguiente dirección electrónica: <http://www.ccss.sa.cr/comisiones>.

Subárea de Investigación y Evaluación de Insumos.—Oficinas Centrales.—Lic. Mauricio Hernández Salas.—1 vez.—O. C. N° 1141.—Solicitud N° 201547.—(IN2020461167).

REGLAMENTOS

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD

ÁREA COMUNICACIÓN Y SOPORTE COMERCIAL GESTIÓN COMERCIAL

INSTRUCTIVO PARA FACILITAR EL ACCESO A TRAMITES DE ELECTRICIDAD

De conformidad con las disposiciones establecidas en la Ley N° 8220 “Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos”, el Grupo ICE ofrece y pone a disposición de sus clientes la siguiente guía sobre los servicios de electricidad disponibles y los requisitos necesarios para acceder a cada uno de ellos en forma ágil, oportuna y transparente.

Requisitos comunes del Grupo ICE

A. Documento de identificación (*):

Personas Físicas:

- Nacionales: Original cédula de identidad vigente.
- Extranjeros: Documento de acreditación migratoria (DIMEX)

Carné de condición especial (Otorgado por el Subproceso de Refugio de la Dirección General de Migración).
Pasaporte.

Personas Jurídicas:

- Original cédula de identidad o DIMEX, carné de condición especial o pasaporte del representante legal.
- Original de personería jurídica o personería digital (no más de un mes de emitida).

(* Vigentes, en buen estado de conservación que no hagan dudar de su validez.

B. Requisitos particulares:

- Cualquier persona capaz podrá solicitar trámites de electricidad o realizar trámites a nombre del solicitante, cliente y usuario, mediante una autorización otorgada de conformidad con el artículo 283 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227 del 2 de mayo de 1978 o poder especial, general o generalísimo. La Institución conservará el original de la autorización, el poder especial o las certificaciones de los poderes generales y generalísimos, entregará una copia del documento e indicará cuáles actos han sido ejecutados.
- Los albaceas de los procesos sucesorios tramitados, tanto en sede judicial como notarial, deberán aportar la certificación del nombramiento respectivo, ya sea emitida por un Juez, un notario público, o bien, por el Registro Nacional cuando el nombramiento se encuentre debidamente inscrito. En su defecto, deberán aportar copia certificada de la resolución judicial o notarial donde consta tal designación.
- Firma de solicitud o contratos de aceptación, por la persona autorizada o con capacidad al respecto.
- Referencias: Número de teléfono fijo y celular, correo electrónico, apartado postal de la persona que solicita el servicio o en caso de empresas, el teléfono fijo de la empresa y del representante de la empresa. Además de un número telefónico para informes donde sea fácil localizar al titular del servicio o representante legal.
- No debe existir ninguna deuda pendiente con la Institución.
- Dirección exacta por Provincia, Cantón y Distrito, y otras señas, del lugar donde se desea instalar el servicio.

- g. Pagar Depósito de Garantía aprobado por el ente regulador correspondiente al servicio solicitado.

No obstante y de acuerdo a lo que se indica en el Artículo 25 de la norma AR-NT-SUCOM emitida por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), “de no contar con la capacidad eléctrica, la empresa no está en la obligación de brindar el servicio, salvo que el interesado corra con los gastos, por requerir una adecuación de la red de alimentación primaria, incluso conversión de monofásica a bifásica o trifásica o nivel de tensión, según corresponda y de acuerdo con lo indicado en el artículo 123 de esa norma”.

La prestación de trámites eléctricos está sujeta a:

- a. Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), publicado en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 169 del 05 de mayo del 1996.
- b. Decreto Ejecutivo N° 29847 del 19 de noviembre del 2001, Reglamento Sectorial de Servicios Eléctricos, publicado en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 236 del 7 de diciembre del 2001
- c. Decreto Ejecutivo N° 36979-MEIC, Reglamento de Oficialización del Código Eléctrico de Costa Rica para la Seguridad de la Vida y de la Propiedad, publicado en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 95 del 20 de mayo del 2014.
- d. Resolución RJD-030-2016 del 18 de febrero del 2016 de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, publicada en el alcance N° 25 en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 37 del 23 de febrero del 2016, norma técnica denominada “Supervisión de la comercialización del suministro eléctrico en baja y media tensión” (AR-NT-SUCOM-ARESEP).
- e. Resolución RJD-207-2015 de las 15:15 horas del 21 de setiembre de 2015, publicada en el Alcance digital N° 75 a *La Gaceta* N° 189 del 29/09/2015, norma técnica denominada, “Supervisión de la Instalación y Equipamiento de Acometidas Eléctricas” (AR-NT-SUINAC-ARESEP).
- f. Resolución RJD-030-2016 del 18 de febrero del 2016 de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, publicada en el alcance N° 25 en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 37 del 23 de febrero del 2016, norma técnica denominada “Planeamiento, operación y acceso al Sistema Eléctrico Nacional” (AR-NT-POASEN-ARESEP).
- g. Resolución RJD-205-2015 de las 15:05 horas del 21 de setiembre de 2015, publicada en el Alcance digital N° 75 a *La Gaceta* N° 189 del 29 de setiembre de 2015, norma técnica denominada, “Supervisión de la Calidad del Suministro Eléctrico en Baja y Media Tensión” (AR-NT-SUCAL-ARESEP).
- h. Resolución RJD-206-2015 de las 15:05 horas del 21 de setiembre de 2015, publicada en el Alcance digital N° 74 a *La Gaceta* N° 188 del 28 de setiembre de 2015 norma técnica denominada, “Supervisión del Uso, Funcionamiento y Control de Medidores de Energía Eléctrica” (AR-NT-SUMEL-ARESEP).
- i. Contrato para el suministro de Energía Eléctrica baja tensión y media tensión, vigente y aprobado por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

Servicios Eléctricos con Red Disponible

Servicios Provisionales de suministro de energía eléctrica para clientes con red disponible. (Baja y Media Tensión)

- 1- **Descripción:** Suministro de energía eléctrica que se proporciona a los clientes para la construcción, remodelación o ampliación de bienes inmuebles, como residencias, edificios comerciales e industriales, apartamentos, entre otros; por periodos de hasta 6 meses prorrogables.
- 2- **Requisitos particulares:**
 - a. Presentar certificación de la propiedad emitida por el Registro Nacional o Notario Público con fecha de no más de un mes de vigencia, donde se evidencie ser el dueño registral de la propiedad o trámite de gestión posesional.
 - b. En caso de no ser el dueño registral se requiere autorización por escrito de parte del dueño del inmueble.
 - c. Para los casos de inmuebles no inscritos en el Registro Nacional se debe presentar documento idóneo (declaración jurada, documento del Poder Judicial, documentos de INDER, INCOFER u otras) que demuestre su derecho de posesión.

- d. Número de contrato OC o boleta original de “Solicitud de Sellado de Planos Eléctricos”, emitida por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA).
- e. Suministrar copia del diagrama unifilar aprobado por el ingeniero responsable y el CFIA.
- f. Suministrar el detalle de la carga a conectar (cantidad de bombillos, equipos, artefactos eléctricos, motores y el voltaje de cada uno).
- g. Indicar la fecha aproximada de finalización de la obra.
- h. Firmar la Solicitud de Servicio, el Contrato para el suministro de la energía eléctrica, declaración de carga y demás documentos legales según corresponda, y que se emiten al momento de su tramitación.
- i. De aprobarse el servicio, el cliente deberá aportar un Depósito de Garantía, según se establece en el Artículo 28 de la norma técnica denominada “Supervisión de la comercialización del suministro eléctrico en baja y media tensión” (AR-NT-SUCOM- ARESEP), el cual debe cubrir al menos el monto de un mes de facturación y será incluido en la primera factura eléctrica emitida para servicios con consumo inferior a 3000KWh. Para servicios con consumo superior a los 3000 KWh, se procederá a estimar el consumo y la demanda, se aplican los valores de la tarifa que le corresponde al nuevo abonado, determinándose así el monto del depósito provisional, el cual será informado al cliente, y que podrá ser cubierto en efectivo, por certificados de inversión a satisfacción de la empresa o garantías de cumplimiento con cualquier banco del Sistema Bancario Nacional, Aseguradoras o Cooperativas.
- j. 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 detalle e información en el sitio www.grupoice.com.
- k. Finalizada la construcción, remodelación o ampliación del bien inmueble, el cliente debe presentar copia de la Constancia de Recibido emitida por el CFIA (Decreto Ejecutivo N° 36979-MEIC artículo 5.1.3, publicado en el Diario Oficial *La Gaceta* N°33 del 15 de febrero del 2012), con el fin de realizar el cambio de tarifa y pasar la condición del servicio de provisional a permanente.

4- **Plazo de Instalación:** Una vez presentados todos los requisitos y de conformidad con la cláusula quinta del Contrato para el suministro de energía eléctrica Baja y Media Tensión aprobado por la ARESEP, el ICE dispone de los siguientes plazos:

- a. Para servicios de baja tensión de hasta 5 días hábiles para inspeccionar y aprobar la conexión, y de hasta 5 días hábiles adicionales para conectar el servicio o comunicar al cliente la resolución a su solicitud.
- b. Para servicios con demanda o media tensión, el plazo máximo de conexión y entrega de energía será de un mes natural.

5- **Solicitudes de Prórrogas:** El cliente podrá solicitar prórrogas, de hasta 6 meses cada una, debiendo cumplir con los siguientes requisitos:

Requisitos particulares:

- a. Nota firmada por el cliente y el ingeniero a cargo de la obra, solicitando la ampliación del plazo del servicio.
- b. Indicar la fecha aproximada de finalización de la obra
- c. Comprobante de la última factura eléctrica cancelada.

6- **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.

7- **¿Dónde Obtenerlo?** El cliente podrá solicitar estos servicios directamente en la Agencia del ICE más cercana, donde se brinden servicios de electricidad.

Servicio definitivo de suministro de energía eléctrica para clientes nuevos con red disponible. (Baja y Media Tensión)

- 1° **Descripción:** Servicio eléctrico que se otorga por un periodo de tiempo indefinido en obras concluidas o inmuebles terminados y que se ofrece a todos los habitantes de Costa Rica dentro de las áreas de concesión del ICE - Electricidad y de la CNFL, según corresponda.

2°. Requisitos particulares:

- a. Presentar certificación de la propiedad que sea emitida por el Registro Nacional o Notario Público con fecha de no más de un mes de emitida, donde se evidencie ser el dueño registral de la propiedad o trámite de gestión posesional.
- b. En caso de no ser el dueño registral se requiere autorización por escrito de parte del dueño del inmueble.
- c. Para los casos de inmuebles no inscritos en el Registro Nacional se debe presentar documento idóneo (declaración jurada, documento del Poder Judicial, documentos de INDER, INCOFER u otras) que demuestre su derecho de posesión.
- d. Número de contrato OC o boleta original de “Solicitud de Sellado de Planos Eléctricos”, la cual es emitida por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA).
- e. Suministrar copia del diagrama unifilar aprobado por el ingeniero responsable y el CFIA.
- f. Presentar copia de la Constancia de Recibido emitida por el CFIA. (Decreto Ejecutivo N° 36979-MEIC artículo 5.1.3, publicado en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 33 del 15 de febrero del 2012).
- g. Suministrar el detalle de la carga a conectar (cantidad de bombillos, equipos, motores y artefactos eléctricos en general).
- h. Firmar la Solicitud de Servicio, el Contrato para el suministro de la energía eléctrica, declaración de carga y demás documentos legales según corresponda, y que se emiten al momento de su tramitación.
- i. De aprobarse el servicio, el cliente deberá aportar un Depósito de Garantía, según se establece en el Artículo 28 de la norma técnica denominada “Supervisión de la comercialización del suministro eléctrico en baja y media tensión” (AR-NT-SUCOM-ARESEP), el cual debe cubrir al menos el monto de un mes de facturación y será incluido en la primera factura eléctrica emitida para servicios con consumo inferior a 3000KWh. Para servicios con consumo superior a los 3000 KWh, se procederá a estimar el consumo y la demanda, se aplican los valores de la tarifa que le corresponde al nuevo abonado, determinándose así el monto del depósito provisional, el cual será informado al cliente, el cual podrá ser cubierto en efectivo, por certificados de inversión a satisfacción de la empresa o garantías de cumplimiento con cualquier banco del Sistema Bancario Nacional, Aseguradoras o Cooperativas.
- j. Se deberá cumplir con los “Requisitos Técnicos de Instalación de Servicio” según lo establece la Norma Técnica “Supervisión de la Instalación y Equipamiento de Acometidas Eléctricas”, los cuales se entregarán al cliente al momento de efectuar la solicitud.

3°. Plazo de Instalación: Una vez presentados todos los requisitos y de conformidad con la cláusula quinta del Contrato para el suministro de energía eléctrica Baja y Media Tensión aprobado por la ARESEP, el ICE dispone de los siguientes plazos:

- a. Para servicios de baja tensión de hasta 5 días hábiles para inspeccionar y aprobar la conexión, y de hasta 5 días hábiles adicionales para conectar el servicio o comunicar al cliente la resolución a su solicitud.
 - b. Para servicios con demanda o media tensión, el plazo máximo de conexión y entrega de energía será de un mes natural.
- 4°. 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.
- 5°. ¿Dónde Obtenerlo?** El cliente podrá solicitar estos servicios directamente en la Agencia del ICE más cercana, donde se brinden servicios de electricidad.

Extensiones de líneas para conexión de nuevos clientes

1°. Descripción: Cuando un cliente requiera un servicio nuevo en una zona donde no exista red de distribución, el interesado podrá solicitar al ICE, mediante una nota; una extensión de

línea en vía pública. Una vez presentada la solicitud, junto con los requisitos que se detallan más adelante, el ICE podrá efectuar el estudio técnico cuyo resultado le será comunicado al o los interesados.

2°. Requisitos particulares:**2.1. Casas de habitación y comercios.**

- a. Características generales de la obra (longitud, cantidad de clientes que serían beneficiados esta red, fines, etc.)
- b. Completar y firmar (cuando así se le requiera) la solicitud de estudio de ingeniería.
- c. Cancelar (cuando así se le requiera) el monto para la elaboración del estudio.
- d. Copia del plano catastrado (cuando así se le requiera) de la propiedad donde se construirá la obra.

2.2 Industrias.

- a. Características generales de la obra (longitud, cantidad de beneficiarios, fines, etc.).
- b. Completar y firmar (cuando así se le requiera) la solicitud de estudio de ingeniería.
- c. Cancelar (cuando así se le requiera) el monto para la elaboración del estudio.
- d. Copia del plano catastrado (cuando así se le requiera) de la propiedad donde se construirá la obra.
- e. Detalle de la carga a servir (motores, equipos, etc.).
- f. Tipo de servicio requerido (monofásico o trifásico) y voltaje de operación.

3°. ¿Dónde Obtenerlo? El cliente podrá solicitar estos servicios directamente en la Agencia del ICE más cercana, donde se brinden servicios de electricidad, o enviando correo a la dirección icelec@ice.go.cr.

Traslado de medidor interno

1°. Descripción: Consiste en el servicio que se realiza a solicitud del cliente con el objetivo de efectuar la reubicación del equipo de medición dentro de su propiedad, sin que medie una modificación en las condiciones de diseño de la instalación eléctrica.

2°. Requisitos particulares (Sin modificación del diseño de la instalación eléctrica):

- a. Comprobante de la última factura eléctrica cancelada.
- b. Firmar la solicitud de servicio correspondiente, la cual se emite al momento de su tramitación.

3°. Requisitos particulares (Con modificación del diseño de la instalación eléctrica):

- a. Comprobante de la última factura eléctrica cancelada.
- b. 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.
- c. Firmar la solicitud de servicio correspondiente, la cual se emite al momento de su tramitación.

4°. Plazo de Instalación: Una vez solicitado el servicio y cumplidos todos los requisitos, el ICE dispone de un plazo de hasta 10 días hábiles, considerados a partir del día hábil siguiente de la firma del contrato, para efectuarlo o comunicar al cliente la resolución a su solicitud.

5°. Costos: El costo del traslado se aplicará en la próxima facturación.

6°. ¿Dónde Obtenerlo? El cliente podrá solicitar estos servicios directamente en la Agencia del ICE más cercana, donde se brinden servicios de electricidad.

Traslado de medidor externo

1°. Descripción: Consiste en el servicio que se realiza a solicitud del cliente con el objetivo de efectuar la reubicación del equipo de medición dentro o fuera de su propiedad, existiendo una modificación en las condiciones de diseño de la instalación eléctrica.

2° Requisitos particulares:

- a. Comprobante de la última factura eléctrica cancelada.
 - b. Certificación de la propiedad que sea emitida por el Registro Nacional o Notario Público con fecha de no más de un mes de emitida, donde se evidencie ser el dueño registral de la propiedad o trámite de gestión posesional. En caso de no ser el dueño registral, se requiere autorización del propietario y para los casos de inmuebles no inscritos en el registro, se debe presentar documento idóneo (declaración jurada, documentos del Poder Judicial, documentos de INDER, INCOFER u otras) que demuestre su derecho de posesión.
 - c. Presentar original de la “Constancia de Recibido” o número de contrato el cual es emitido por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA).
 - d. Lista de la carga a conectar (cantidad de bombillos, equipos, motores y artefactos eléctricos en general).
 - e. 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.
 - f. Firmar la solicitud de servicio correspondiente, la cual se emite al momento de su tramitación.
- 3° Plazo de Instalación:** Una vez solicitado el servicio y cumplidos todos los requisitos, el ICE dispone de un plazo de 10 días hábiles, considerados a partir del día hábil siguiente de la firma del contrato, para efectuarlo o comunicar al cliente la resolución a su solicitud.
- 4° ¿Dónde Obtenerlo?** El cliente podrá solicitar estos servicios directamente en la Agencia del ICE más cercana, donde se brinden servicios de electricidad.

Cambio de Medidor o de Sistema de Voltaje

- 1° Descripción:** Consiste en el servicio que se realiza a solicitud del cliente con el objetivo de cambiar el voltaje de su servicio eléctrico de 120 voltios monofásico a 120/240 voltios monofásico trifilar. Esto debido a un aumento en la carga conectada o por cambios en las características de artefactos eléctricos o equipos.
- 2° Requisitos particulares:**
- a. Comprobante de la última factura eléctrica cancelada.
 - b. Lista de carga a conectar (cantidad de bombillos, equipos, motores y artefactos eléctricos en general.)
 - c. Presentar original de la “Constancia de Recibido” o número de contrato la cual es emitida por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA). (Decreto Ejecutivo N° 36979-MEIC artículo 5.1.3, publicado en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 33 del 15 de febrero del 2012).
 - d. Suministrar copia del diagrama unifilar aprobado por el ingeniero responsable y el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA).
 - e. Firmar la solicitud de servicio correspondiente, la cual se emite al momento de su tramitación.
 - f. En caso de que el servicio esté registrado a nombre de una empresa, se debe presentar nota dirigida a la empresa del Grupo ICE que corresponda, emitida por el representante legal de la misma, en donde solicita dicho servicio.
- 3° Plazo de Instalación:** Una vez solicitado el servicio y cumplidos todos los requisitos, el ICE dispone de un plazo de 10 días hábiles, considerados a partir del día hábil siguiente de la firma del contrato, para efectuarlo o comunicar al cliente la resolución a su solicitud.
- 4° ¿Dónde Obtenerlo?** El cliente podrá solicitar estos servicios directamente en la Agencia del ICE más cercana, donde se brinden servicios de electricidad.

Desconexión y retiro del servicio a “Solicitud del Cliente”

- 1° Descripción:** Consiste en el servicio que se realiza a solicitud del cliente con el objetivo de renunciar al servicio de suministro de energía eléctrica. Esta solicitud deberá ser

efectuado 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, se procederá a desconectar el servicio, retirar el medidor y la línea de acometida de la red, si así se requiere.

2° Requisitos particulares:

- a. Comprobante de la última factura eléctrica cancelada.
 - b. Cancelar los montos facturados y no cancelados de dicho servicio.
 - c. Cancelar el saldo de la energía no facturada, comprendida entre la última fecha de lectura y la fecha efectiva de desconexión del servicio.
 - d. Firmar la solicitud de servicio correspondiente, la cual se emite al momento de su tramitación.
- 3° Plazo de Ejecución:** 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, si se constata que el servicio está siendo utilizado por un tercero, el técnico deberá tomar la lectura del medidor con el fin de cobrar al cliente la energía consumida hasta ese momento y procederá a informar al tercero que debe presentarse en la Agencia del ICE más cercana, dentro de un plazo máximo de 24 horas, con el fin de solicitar su propio servicio (de conformidad con las disposiciones vigentes). En caso contrario, se procederá a la desconexión del servicio.

- 4° ¿Dónde Obtenerlo?** El cliente podrá solicitar estos servicios directamente en la Agencia del ICE más cercana, donde se brinden servicios de electricidad.

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.

Cuando el cliente o usuario cancele la factura 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 IVA, para cubrir los costos administrativos en que incurre la empresa por no percibir oportunamente los ingresos por el servicio brindado, según resolución N° RJD-030-2016 del 18 de febrero del 2016 de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

Por la reconexión del servicio eléctrico por falta de pago, el cliente 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 01,000.00, 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.

- 2° Plazo de Reconexión:** Una vez solicitada la reconexión del servicio el ICE procederá a efectuar la reconexión del mismo en un plazo de hasta 24 horas hábiles. Los días hábiles son los comprendidos de lunes a viernes con una jornada de 8 horas.

Alquiler de transformadores

- 1° Descripción:** Consiste en el servicio que se realiza a solicitud de clientes externos o internos que requieren un transformador de media tensión de forma temporal para suplir el servicio eléctrico. Los tipos de transformadores disponibles para el alquiler son:

Transformador tipo Poste:

Los transformadores tipo Poste son aplicables a sistemas de distribución aéreos y comercialmente los encontramos en las siguientes potencias: 10, 15, 25, 37.5, 50, 75 y pueden ser

instalados de manera individual(monofásicos), en bancos de dos(bifásicos) y en bancos de tres(trifásicos) hasta formar un máximo de 75KVA.

Transformador en Pedestal:

Los transformadores de Pedestal son equipos de uso exclusivo para redes de distribución subterránea y pueden ser monofásicos o trifásicos y sus potencias van en monofásico desde; 25, 50, 100, 167 y en trifásico desde; 112.5, 150, 225, 300, 500, 750, 1000 y 1500.

2°. Requisitos particulares:

- a. 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.
- b. Por este servicio se debe cancelar un monto de acuerdo a las características de los equipos, correspondiente a depósito, instalación y retiro.
- c. En caso de que se requieran extensiones de líneas, se deberá solicitar el estudio de ingeniería respectivo.

3°. **Plazo de Resolución:** Una vez solicitado el servicio y cumplidos todos los requisitos, el ICE comunicará al cliente la resolución a su solicitud.

4°. **¿Dónde Obtenerlo?** El cliente podrá solicitar estos servicios personalmente o mediante una nota en la Agencia del ICE más cercana, donde se brinden servicios de electricidad.

Servicios temporales con red existente

1°. **Descripción:** Consiste en el servicio que se realiza a solicitud del cliente para el suministro de energía eléctrica que se proporciona al público en general para instalaciones tales como ferias, turnos, circos y otros semejantes que se instalan por un periodo menor a seis meses.

La tarifa aplicable a estos servicios será la general incluyendo el cobro de máxima demanda si es del caso.

2°. Requisitos particulares:

- a. Suministrar la lista de carga a conectar (cantidad de bombillos, equipos, artefactos eléctricos, motores y el voltaje de cada uno).
- b. Copia del permiso que otorga la Municipalidad para realizar o participar en la actividad.
- c. Número de días y horas a utilizar el servicio, para calcular un depósito de garantía provisional.
- d. 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, transformadores, conexión y desconexión del servicio.
- e. Firmar la solicitud de servicio correspondiente, la cual se emite al momento de su tramitación.
- f. La solicitud deberá presentarse con un plazo mínimo de 8 días hábiles antes del inicio del evento.

3°. **Plazo de Instalación:** Una vez solicitado el servicio y cumplidos todos los requisitos, el ICE procederá a brindar servicio en la fecha solicitada o comunicar al cliente la resolución a su solicitud.

Estos servicios se conectan a través de un único punto de medición, por cuenta y riesgo del cliente, quien es responsable del cumplimiento de las disposiciones del “Reglamento de oficialización del código eléctrico de Costa Rica para la seguridad de la vida y de la propiedad” (Decreto Ejecutivo N° 36979-MEIC), sin que pueda responsabilizarse al Grupo ICE por los daños a personas o propiedades causados por el estado defectuoso o deficiente de la instalación eléctrica.

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.

4°. **¿Dónde Obtenerlo?** El cliente podrá solicitar estos servicios directamente en la Agencia del ICE más cercana, donde se brinden servicios de electricidad.

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° 202 del 20 de octubre del 2005, el servicio de arcos luminosos y otros elementos decorativos es el que 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.

2°. Requisitos particulares:

- a. Nombre y calidades de la empresa o persona responsable que instala los arcos luminosos.
- b. Copia de autorización emitida por parte de la Municipalidad respectiva.
- 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. 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, transformadores, conexión y desconexión del servicio.
- e. Garantía de que las personas que efectuarán la conexión de los arcos poseen los conocimientos técnicos necesarios para realizar dichas funciones.
- f. Firmar la solicitud de servicio correspondiente, la cual se emite al momento de su tramitación.
- g. La solicitud deberá presentarse con un plazo mínimo de 8 días hábiles antes del inicio del evento.
- h. La energía suministrada a los arcos luminosos con fines comerciales, comunales y sociales, será cobrada mediante la siguiente fórmula:

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

3°. **Plazo de Instalación:** Una vez solicitado el servicio y cumplidos todos los requisitos, el ICE procederá a brindar servicio en la fecha solicitada o comunicar al cliente la resolución a su solicitud.

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.

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.

4°. **¿Dónde Obtenerlo?** El cliente podrá solicitar estos servicios directamente en la Agencia del ICE más cercana, donde se brinden servicios de electricidad.

Reclamos de clientes y usuarios

- 1° **Descripción:** Los clientes y usuarios del ICE o la CNFL pueden acudir a diversas instancias para hacer algún reclamo o consulta, en caso de no quedar satisfechos con la atención o servicio brindado.
- 2° **¿Dónde presentarlo?**
 - a. Para clientes de la CNFL
Mediante el correo gestionalcliente@cnfl.go.cr, la línea 8003637442, o en cualquier Agencia de la CNFL.
 - b. Para clientes del ICE - Electricidad
Mediante el correo icelec@ice.go.cr, la línea 8000423532, o en cualquier Agencia del ICE.

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, así como para que tenga acceso al expediente correspondiente, si así lo pretende.

Reclamos de clientes sobre daños a equipos, atribuidos a perturbaciones en el servicio eléctrico

- 1° **Descripción:** Los clientes y usuarios del ICE o de la CNFL pueden presentar una reclamación sobre los daños atribuibles a perturbaciones en el servicio eléctrico y que hayan afectado bienes de su propiedad.
- 2° **Requisitos particulares:**
 - a. Nombre y apellidos del gestionante, número de cédula, lugar de residencia, dirección exacta, Número de NISE y localización del servicio eléctrico, lugar para recibir notificaciones, número de teléfono (fijo - celular) y dirección de correo electrónico.
 - 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.
 - d. 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.
 - e. 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.
 - f. 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.
 - g. La presentación de reclamos debe realizarse en un plazo máximo de 8 días hábiles después de sucedido el evento. Superado ese plazo, ninguna reclamación será recibida.

La ausencia de alguno de los requisitos 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 f, deberá ser notificada al gestionante, para que, en el término de 3 días hábiles posteriores al aviso, se apersona a la Institución correspondiente y subsane este defecto, de no presentarse en el lapso indicado, se producirá el rechazo y archivo de la reclamación.

3° ¿Dónde presentarlo?

- a. Para clientes y usuarios de la CNFL
Mediante el correo gestionalcliente@cnfl.go.cr o en cualquier Agencia de la CNFL.
- b. Para clientes y usuarios del ICE - Electricidad
Mediante el correo icelec@ice.go.cr, o cualquier Agencia del ICE que brinde servicios de electricidad.

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, así como 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:
 - c. Un Controlador de Carga.
 - d. Un inversor de 300 Watt.
 - e. Un transformador de corriente directa.
 - f. Cuatro disyuntores para la protección de los equipos.
 - g. Una batería de ciclo profundo.
 - h. 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.

Además, la comunidad debe estar ubicada al menos a 4 Km. de la red de distribución.

- 2° **¿Dónde Obtenerlo?** La Comunidad de pobladores debidamente organizada podrá solicitar estos servicios directamente en la Agencia del ICE más cercana, donde se brinden servicios de electricidad.

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 01.000,00 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, 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.
- c. 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 01,000.00 mensuales. Este depósito debe realizarse antes de la conexión del servicio y debe ser cancelado, en cualquiera de las agencias del sistema bancario nacional.
- d. No registrar deudas pendientes de cancelación por servicios eléctricos con la Institución.
- e. 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. Último 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. Comprobante de la última factura eléctrica cancelada.
- 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**Traspaso de Servicio Eléctrico (Cambio de Nombre)**

- 1° **Descripción:** Este servicio se ofrece cuando una persona física o jurídica quiere hacer un cambio de nombre y número de cliente de un servicio instalado, asumiendo todas las responsabilidades que existan hasta ese momento.

Aplica para las siguientes modalidades: cesión de derechos, por defunción o ausencia del titular del servicio.

2° Requisitos particulares:

Deben presentarse ambos clientes (actual y nuevo) en la Agencia de Servicios de Electricidad, 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 los requisitos comunes.

Personas físicas

- a. Número de NISE o localización o número de medidor del servicio
- b. Documento de identificación, de conformidad con lo establecido en los requisitos comunes.
- c. Llenar y firmar la solicitud de desconexión por parte del titular del servicio, así como la solicitud y contrato por parte del nuevo cliente.
- d. En caso de no presentarse el titular del servicio, deberá aportar la documentación que se indica en los requisitos comunes.

Personas jurídicas

- a. Número de NISE o localización o número de medidor del servicio
- b. Documento de identificación, de conformidad con lo establecido en los requisitos comunes,
- c. Llenar y firmar la solicitud de desconexión por parte del titular del servicio, así como la solicitud y contrato por parte del nuevo cliente.

Para el caso de alquiler de propiedad:

Presentar autorización por escrito de parte del dueño del inmueble debidamente autenticada.

Para el caso de compra de propiedad:

El nuevo dueño deberá presentar certificación literal emitida por el Registro Nacional o certificación notarial con fecha de no más de un mes de emitida, que demuestre que es el propietario del inmueble. Las opciones de compraventa no son válidas.

Para el 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. De ser un posible heredero o actual poseedor, presentar declaración jurada, 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 apareciere un tercero con mejor derecho, en cuyo caso él, ella o los comparecientes, asumen toda la responsabilidad.

Para el caso de procesos sucesorios:

Los albaceas de los Procesos Sucesorios tramitados tanto en sede judicial como notarial, deberán aportar la certificación del nombramiento respectivo, ya sea emitida por un Juez, un Notario Público, o bien, por el Registro Nacional cuando el nombramiento se encuentre debidamente inscrito. En su defecto, deberán aportar copia certificada de la resolución judicial o notarial donde consta tal designación.

No debe existir ninguna deuda pendiente con la Institución.

En caso de no existir depósito de garantía o de requerirse un ajuste al existente será incluido en la siguiente facturación.

- 3° **¿Dónde Obtenerlo?** El cliente podrá solicitar estos servicios directamente en la Agencia del ICE más cercana, donde se brinden servicios de electricidad.

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 le ofrece el envío de su factura mensual a una dirección de correo electrónico.

2° Requisitos particulares:

- a. Número de NISE o localización del servicio.
- b. Nombre del cliente o titular del servicio.
- c. Número de teléfono

- d. Indicar email
- e. Última factura eléctrica cancelada.

3°. **¿Dónde Obtenerlo?** El cliente podrá solicitar este servicio directamente en la Agencia del ICE más cercana, donde se brinden servicios de electricidad.

Si es cliente del ICE Electricidad, puede enviar correo a la dirección icelec@ice.go.cr, o por medio de la línea 8000423532.

Si cliente de la CNFL puede enviar correo a la dirección gestionalcliente@cnfl.go.cr, o por medio de la línea 8003637442.

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

Cambio de dirección de correo electrónico para la distribución de facturas, avisos u otros.

1°. **Descripción:** Permite al cliente modificar o sustituir la dirección de correo electrónico registrada en el ICE para el envío de su factura eléctrica u otra documentación.

2°. **Requisitos particulares:**

- a. Número de NISE o localización del servicio.
- b. Nombre del dueño del servicio.
- c. Número de teléfono
- d. Indicar email.
- e. Última factura eléctrica cancelada.

3°. **¿Dónde Obtenerlo?** El cliente podrá solicitar este servicio directamente en la Agencia del ICE más cercana, donde se brinden servicios de electricidad.

Si es cliente del ICE Electricidad, puede enviar correo a la dirección icelec@ice.go.cr, o por medio de la línea 8000423532.

Si cliente de la CNFL puede enviar correo a la dirección gestionalcliente@cnfl.go.cr, o por medio de la línea 8003637442.

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

3°. **¿Dónde Obtenerlo?** El cliente podrá solicitar este servicio directamente en la Agencia del ICE más cercana, donde se brinden servicios de electricidad.

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

Estudios por alto consumo

1°. **Descripción:** Cuando un cliente o usuario considera que el consumo de energía eléctrica o monto facturado es superior a lo que normalmente consume o paga, podrá solicitar, antes del vencimiento del recibo, un estudio por “alto consumo”, 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.

Mientras se resuelve el estudio, el ICE podrá cobrar el importe promedio de las últimas seis facturaciones reales.

Los estudios pertinentes deberán realizarse en un plazo no mayor que 15 días hábiles.

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

De resultar correcta la facturación emitida en su oportunidad, el ICE incluirá en una facturación extraordinaria la diferencia pendiente de cancelar por el cliente o usuario.

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, anterior a la que se le está aplicando la solicitud de estudio, debidamente cancelada.

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

3°. **¿Dónde Obtenerlo?** El cliente podrá solicitar este servicio directamente en la Agencia del ICE más cercana, donde se brinden servicios de electricidad.

Asesorías sobre el servicio eléctrico

Historiales de Consumo

1°. **Descripción:** Información sobre la energía consumida por el cliente en un periodo determinado de tiempo (máximo 6 meses) para efectos de análisis sobre consumo.

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, anterior a la que se le está aplicando la solicitud de estudio, debidamente cancelada.

3°. **¿Dónde Obtenerlo?** El cliente podrá solicitar este servicio directamente en la Agencia del ICE más cercana, donde se brinden servicios de electricidad.

Depósitos de garantía y Formas de Pago

1°. **Descripción:** Asesoría al cliente sobre las mejores prácticas para el pago del servicio eléctrico y los depósitos de garantía.

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, anterior a la que se le está aplicando la solicitud de estudio, debidamente cancelada.

3°. **¿Dónde Obtenerlo?** El cliente podrá solicitar este servicio directamente en la Agencia del ICE más cercana, donde se brinden servicios de electricidad.

Asesoría y análisis tarifario

1°. **Descripción:** En relación con el tema de las tarifas eléctricas, el ICE se permite brindar:

- a. Recomendaciones para optar por una tarifa acorde con la necesidad y el tipo de actividad que desarrolla el cliente.
- b. Explicación de los tipos de tarifas eléctricas existentes y cómo es la aplicación de las mismas.
- c. Modificación del uso que se da al servicio eléctrico y necesidad de una reclasificación tarifaria.
- d. 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.
- e. 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.

f. Explicación al cliente de cómo puede analizar su factura eléctrica.

2°. **Requisitos particulares:**

a. Solicitud formal por parte del interesado, indicando nombre 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. Cancelar, cuando corresponda, el monto asociado al servicio brindado.

c. Última factura eléctrica cancelada.

3°. **¿Dónde Obtenerlo?** El cliente podrá solicitar este servicio directamente en la Agencia del ICE o de la CNFL más cercana, donde se brinden servicios de electricidad.

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.

2°. **Requisitos particulares:**

a. Nombre del interesado.

b. Dirección y número de teléfono

c. Formular las preguntas de carácter técnico que considere necesarias.

3°. **¿Dónde Obtenerlo?** El cliente podrá solicitar este servicio directamente en la Agencia del ICE más cercana, donde se brinden servicios de electricidad.

Si es cliente del ICE Electricidad, puede enviar correo a la dirección icelec@ice.go.cr, o por medio de la línea 8000423532.

Si cliente de la CNFL puede enviar correo a la dirección gestionalcliente@cnfl.go.cr, o por medio de la línea 8003637442.

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

1°. **Descripción:** El ICE 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:**

a. Nombre del interesado, dirección y teléfono

b. Características generales de la obra (planos).

c. Lugar y ubicación de la obra.

3°. **¿Dónde Obtenerlo?** El cliente podrá solicitar este servicio directamente en la Agencia del ICE más cercana, donde se brinden servicios de electricidad.

Si es cliente del ICE Electricidad, puede enviar correo a la dirección icelec@ice.go.cr, o por medio de la línea 8000423532.

Si cliente de la CNFL puede enviar correo a la dirección gestionalcliente@cnfl.go.cr, o por medio de la línea 8003637442.

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

Laboratorio de Eficiencia Energética

1°. **Descripción:** El ICE pone a disposición de clientes y usuarios el Laboratorio de Eficiencia Energética (LEE) para la realización de ensayos de eficiencia energética, calidad y respaldo técnico.

Con el propósito de brindar a los clientes informes de ensayo con validez y reconocimiento a nivel nacional e internacional, el laboratorio opta por su acreditación desde el año 2008 bajo la norma INTE-ISO/17025, por parte del Ente Costarricense de Acreditación (ECA), quien cuenta con acuerdos de reconocimiento mutuos, con organismos internacionales.

El laboratorio ha implementado ensayos en eficiencia energética y desempeño a sistemas de iluminación; electrodomésticos y equipos comerciales e industriales. Además de algunos ensayos en el área de seguridad eléctrica. También se brinda asesoría relacionada a la normativa y reglamentación de eficiencia energética y energías renovables, tanto a clientes internos como externos. Así mismo se brinda asesoría en la implementación de sistemas de gestión de calidad y auditorías internas.

El detalle de la oferta de ensayos se puede consultar en [Catálogo de servicios](#)

2°. **¿Cómo Obtenerlo?**

1. Enviando un correo electrónico a la dirección icelee@ice.go.cr, o al teléfono 20004129 o bien presentarse en las instalaciones del LEE, ubicados 200 metros al oeste de DEMASA, en el plantel de ICE de Rincón Grande, distrito de Pavas, cantón Central de San José, Costa Rica.
2. Enviando un correo a la dirección Icelec@ice.go.cr o a la línea 8000423532.

Asesorías en eficiencia energética

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 especializada en manejo de demanda, tarifas eléctricas, Legislación URE, Ley N° 7447 e Identificación de oportunidades de conservación de energía. Además, acompañamiento en la implementación de la norma ISO 50.001 sobre Sistemas de Gestión de la Energía.

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

2°. **¿Cómo Obtenerlo?**

1. Área de Conservación de Energía, vía telefónica 2000-7460, por medio del correo eficienciaenergetica@ice.go.cr.
2. Mediante el correo Icelec@ice.go.cr o a la línea 8000423532.

Otros Servicios

Servicios Preferenciales

Servicio a clientes oxígeno - dependientes.

1°. **Descripción:** Este servicio se ofrece a 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 sobrevivencia.

Los mismos son clasificados 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 del 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:

- a. Presentar en la Agencia de Servicios de Electricidad - ICE más cercana, un documento oficial (certificación C.C.S.S) emitido 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.
- c. Con el fin de mantener la aplicación de esta tarifa preferencial, el cliente debe presentar, cada 6 meses, una certificación actualizada, emitida por parte de la entidad de salud que atiende el caso.
- d. En caso de no presentarse este documento, el servicio será ubicado en la tarifa ordinaria que le corresponda y se cambiará el marchamo.

Una vez efectuada la solicitud y presentados los requisitos, el ICE efectuará una visita de comprobación dentro de los siguientes 5 días hábiles.

- 3° **Plazo de Resolución:** Comprobada la veracidad de los datos, procederá a brindar este servicio en un plazo de 5 días hábiles.
- 4° **¿Dónde Obtenerlo?** El cliente podrá solicitar este servicio directamente en la Agencia del ICE más cercana, donde se brinden servicios de electricidad.

Si es cliente del ICE Electricidad, puede enviar correo a la dirección icelec@ice.go.cr, o por medio de la línea 8000423532.

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

- 1° **Descripción:** Este servicio consiste en la emisión de la 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:

- a. Número de NISE o localización del servicio o número de medidor.
- b. Nombre del cliente o titular del servicio.
- c. Número de teléfono
- d. Última factura eléctrica cancelada.

- 3° **Plazo de Resolución:** Una vez formalizada la solicitud, el cambio será efectivo a partir de para la siguiente facturación, la cual será emitida bajo el método Braille.

- 4° **¿Dónde Obtenerlo?** El cliente podrá solicitar este servicio directamente en la Agencia del ICE más cercana, donde se brinden servicios de electricidad.

Si es cliente del ICE Electricidad, puede enviar correo a la dirección icelec@ice.go.cr, o por medio de la línea 8000423532.

Atención de averías

- 1° **Descripción:** Los clientes del ICE Electricidad y de la CNFL, pueden llamar al número telefónico 1026 de marcación gratuita y atención las 24 horas, para reportar cualquier perturbación o interrupción que esté sufriendo con el suministro de energía eléctrica.

Si es cliente del ICE Electricidad puede realizar sus reportes descargando la APP ICE Electricidad disponible en la Google Store para sistemas Android o en la APP Store para sistemas Iphone.

Si es cliente de la CNFL puede realizar sus reportes descargando la APP CNFL disponible en la Google Store para sistemas Android o en la APP Store para sistemas Iphone.

Los clientes deben verificar antes de llamar para reportar una avería que no se trata de un daño interno en sus instalaciones particulares o una desconexión por falta de pago.

2° Requisitos particulares:

- a. Número de NISE del servicio afectado, el cual aparece indicada en el recibo eléctrico.
- b. Nombre, teléfono y dirección del cliente
- c. Descripción de los sucesos por los cuales atribuye la deficiencia del servicio eléctrico

Atención de consultas

- 1° **Descripción:** Los clientes del ICE pueden gestionar cualquier tipo de consulta o información sobre el servicio eléctrico, por medio de los siguientes canales de atención:

1. Si es cliente de ICE - Electricidad
 - Llamar por teléfono a línea gratuita 8000-423532, con horario en jornada continua de lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:00 p. m.
 - Por medio de correo electrónico icelec@ice.go.cr.
 - Descargando la APP ICE Electricidad disponible en la Google Play para sistemas Android o en la APP Store para sistemas Iphone.
 - En la Agencia del ICE más cercana, donde se brinden servicios de electricidad, con horario en jornada continua de lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:00 p. m.

2. Si es cliente de la CNFL
 - Llamar por teléfono a línea gratuita 8003637442.
 - Por medio de correo electrónico gestionalcliente@cnfl.go.cr,
 - Descargando la APP CNFL disponible en Google Play para sistemas Android o en la APP Store para sistemas Iphone.
 - Acudir personalmente a cualquier Agencia de Servicios de la empresa.

2° Requisitos particulares:

Suministrar Número de Identificación del Servicio Eléctrico (NISE) o Número de Localización, o el Número de Medidor, información imprescindible y necesaria para brindarle una adecuada atención.

- 3° **Plazo de Resolución:** 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 dentro de un plazo no mayor de 10 días hábiles.

Opciones de pago

Lugares de pago de servicios eléctricos

- 1° **Descripción:** Para el pago de su factura eléctrica, el ICE pone a disposición de sus clientes y usuarios más de 1000 puntos de recaudación autorizados, estratégicamente ubicados en todo el territorio nacional.

Los puntos de recaudación autorizados contemplan:

- a. Agencias del sistema bancario nacional (públicos y privados)
- b. Agencias de Electricidad del ICE o de la CNFL
- c. Mutuales y Cooperativas
- d. Supermercados
- e. Farmacias
- f. Almacenes de línea blanca autorizados
- g. Pulperías y supermercados habilitados por alguna entidad bancaria o socios autorizados.

Sistema PAR (Pago Automático de Recibos Eléctricos).

- 1°. **Descripción:** Sistema que consiste en la deducción mensual y automática del monto de su factura al cobro, haciendo uso de los fondos con que dispone el cliente o usuario en alguna de sus cuentas bancarias y para lo cual debe existir la autorización previa del cliente.

Para incorporarse a este sistema, el cliente debe utilizar los mecanismos que su entidad bancaria pone a su disposición para realizar este tipo de gestiones.

Al afiliarse, su factura eléctrica le seguirá llegando a su dirección de correo electrónico, lo cual le permitirá chequear su estado de cuenta.

Sistema de pagos de recibos de consumo por medio de Tarjetas de Crédito

- 1°. **Descripción:** Si el cliente desea cancelar su factura de electricidad por medio de su tarjeta de crédito o débito, puede hacerlo de dos formas:

- a. De forma presencial
 - En cualquier agencia del ICE o de la CNFL
 - Supermercados
 - Agencias del sistema bancario nacional (Públicos y Privados)
- b. Por medio de Internet.

Si el cliente tiene cuenta corriente o de ahorro, tarjeta de crédito o débito de una entidad bancaria pública o privada, podrá realizar el pago de su factura eléctrica accedendo al pago de servicios (electricidad del ICE) en el sitio que su entidad bancaria ponga a su disposición.

Este instructivo deroga el INSTRUCTIVO PARA FACILITAR EL ACCESO A LOS SERVICIOS DEL GRUPO ICE publicado en *La Gaceta* número 86, del 05 de mayo del 2006.

Elaborado por Carlos Rojas Castro.—Aprobado por Isabel López Saborío.—1 vez.—O.C. N° 4500091668.—Solicitud N° 200962.—(IN2020460555).

AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**JUNTA DIRECTIVA**

Conforme a lo dispuesto por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, mediante acuerdo 06-39-2020 del acta de la sesión 39-2020, celebrada el 12 de mayo de 2020, se somete a consulta pública, por el plazo de 10 días hábiles, de conformidad con lo establecido en el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública, contados a partir del día hábil siguiente de la presente publicación, la propuesta de modificación de los artículos 31, 32, 34, 39, 40, 43 y 44 y de adición de los artículos 33 bis, 46 bis y 46 tris del “Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF)”, conforme al texto que se copia a continuación.

Las observaciones que deseen formularse deben remitirse al Expediente: OT-239-2020 en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep)

PROPUESTA DE REFORMA PARCIAL AL REGLAMENTO INTERNO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA ARESEP Y SU ÓRGANO DESCONCENTRADO (RIOF), PARA LA IMPLEMENTACIÓN EN LA SUTEL, DE LA LEY DE FORTALECIMIENTO DE LAS AUTORIDADES DE COMPETENCIA DE COSTA RICA, LEY 9736

Artículo 1°—Refórmese los artículos 31, 32, 34, 39, 40, 43 y 44 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la ARESEP y su Órgano Desconcentrado (RIOF), para que en adelante indiquen lo siguiente:

- a) En el numeral 31, en luego del punto 4, denominado “Dirección General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.” se adiciona lo siguiente:

5. Dirección General de Competencia.**5.1. Investigación y concentraciones.****5.2. Instrucción y promoción y abogacía.**

Además, se corre la numeración para que el punto, denominado “Dirección General de Operaciones” en adelante sea el punto 6.

- b) En el numeral 32, se adiciona un último párrafo que indique lo siguiente:

“El Consejo también tiene como facultad ejercer las funciones de Órgano Superior de la Autoridad de Competencia de las Telecomunicaciones estipulado en la Ley N° 9736.”

- c) En el numeral 34, párrafo inicial, se adiciona una última línea, con la unidad administrativa, denominada **“Registro Nacional de Telecomunicaciones”**.

- d) En el numeral 34, párrafo dos, se adiciona luego de la palabra **“ARESEP”** y antes del punto final, lo siguiente:

“para las funciones asignadas al Consejo de la Sutel y para ejercer las funciones como órgano superior de la Autoridad de Competencia de las Telecomunicaciones estipuladas por la Ley N° 9736.”

- e) En el numeral 39, párrafo inicial, se adiciona luego de la línea **“Dirección General del Fondo Nacional de Telecomunicaciones”** y antes de la línea **“Dirección General de Operaciones”**, lo siguiente: **“Dirección General de Competencia”**

- f) En el numeral 39, párrafos segundo y tercero, se reforma, para que en adelante, se lean como sigue:

“Las Direcciones Generales, son dependencias que reportan directamente del Consejo de la Sutel en materia regulatoria, son las que le brindan servicios especializados en la ejecución de estudios técnicos, así como, la formulación de recomendaciones técnicas y en general en la ejecución de las gestiones que sean necesarias para que dicho Consejo adopte la resolución final y realice la conducta debida en los asuntos propios de su competencia establecidos en el artículo 20 de este reglamento y conforme con el ordenamiento jurídico.”

Las Direcciones Generales dependerán directamente del Consejo de la Sutel y tendrán a su cargo las unidades definidas en este reglamento. Tendrán bajo su responsabilidad directa las funciones que se indican en los siguientes apartados, así como aquellas funciones propias de su ámbito de competencia contenidas en los planes y reglamentos técnicos atinentes y las que adicionalmente les asignen el Consejo de la Sutel.

- g) En el numeral 39, se adiciona un párrafo final, que indique lo siguiente:

“La Dirección General de Competencia funge como órgano técnico de la Autoridad Sectorial de Competencia de Telecomunicaciones, a quien le corresponde dirigir las labores de dicho órgano y de sus respectivas áreas.”

- h) En el numeral 40, se adiciona al final del inciso 5, lo siguiente:

“como órgano superior de la Sutel.”

La Dirección General de Competencia constituye el órgano técnico de la Autoridad de Competencia en materia de telecomunicaciones, está conformada por los procesos que se establecen en la Ley N° 9736.”

- i) En el numeral 43, párrafo primero, se deroga la siguiente frase:

“Recibe, tramita y recomienda sobre los conflictos de competencia, las adquisiciones del control accionario, fusiones, cesiones y cualquier otro acto en virtud del cual se concentren las sociedades para determinar que no haya concentraciones de mercado.”

- j) En el numeral 43, párrafo segundo, se reforma para que en adelante, indique lo siguiente: