

persona interesada en aportar datos de la vida y costumbres del solicitante, podrá hacerlo mediante escrito que ha de ser presentado ante esta Oficina dentro de los cinco días hábiles siguientes a la publicación del tercer aviso.—Ciudad Universitaria “Rodrigo Facio”, 7 de marzo del 2006.—Oficina de Registro e Información.—Ing. Warner Carvajal Lizano M.Sc, Jefe.—(O. C. N° 90209).—C-11570.—(37098).

ORI-R-367-2006.—García Riveron Raúl Enrique, R-20-2006, cubana, cédula de residencia N° 315-184481-005998, ha solicitado reconocimiento del diploma de Licenciado en Sociología, Universidad de La Habana, Cuba. Cualquier persona interesada en aportar datos de la vida y costumbres del solicitante, podrá hacerlo mediante escrito que ha de ser presentado ante esta Oficina dentro de los cinco días hábiles siguientes a la publicación del tercer aviso.—Ciudad Universitaria “Rodrigo Facio”, 7 de marzo del 2006.—Oficina de Registro e Información.—Ing. Warner Carvajal Lizano M.Sc, Jefe.—(O. C. N° 90209).—C-11570.—(37099).

ORI-R-329-2006.—Fonseca Escalante Ana Cecilia, R-11-2006, costarricense, cédula N° 1-783-293, ha solicitado reconocimiento del diploma de Maestría en Ciencias: Ciencias de la Geo-Información y Observación de la Tierra con especialización en: Estudios de la Zona Costera, Instituto Internacional para las Ciencias de la Geo-Información y Observación de la Tierra, Holanda Países Bajos. Cualquier persona interesada en aportar datos de la vida y costumbres de la solicitante, podrá hacerlo mediante escrito que ha de ser presentado ante esta Oficina dentro de los cinco días hábiles siguientes a la publicación del tercer aviso.—Ciudad Universitaria “Rodrigo Facio”, 27 de marzo del 2006.—Oficina de Registro e Información.—Ing. Warner Carvajal Lizano M.Sc, Jefe.—(O. C. N° 90209).—C-11570.—(37100).

ORI-R-317-2006.—Leguizamon Velandia Diana Patricia, R-46-2006A, mexicana, pasaporte N° 02210033288, ha solicitado reconocimiento del diploma de Licenciado en Psicología, Universidad de Las Américas-Puebla, México. Cualquier persona interesada en aportar datos de la vida y costumbres de la solicitante, podrá hacerlo mediante escrito que ha de ser presentado ante esta Oficina dentro de los cinco días hábiles siguientes a la publicación del tercer aviso.—Ciudad Universitaria “Rodrigo Facio”, 30 de marzo del 2006.—Oficina de Registro e Información.—Ing. Warner Carvajal Lizano M.Sc, Jefe.—(O. C. N° 90209).—C-11570.—(37101).

ORI-R-264-2006.—Upegui Valencia Claudia Beatriz, R-01-2006, colombiana, pasaporte N° CC21953851, ha solicitado reconocimiento del diploma de Ingeniera Agrónoma, Universidad Nacional de Colombia, Colombia. Cualquier persona interesada en aportar datos de la vida y costumbres de la solicitante, podrá hacerlo mediante escrito que ha de ser presentado ante esta Oficina dentro de los cinco días hábiles siguientes a la publicación del tercer aviso.—Ciudad Universitaria “Rodrigo Facio”, 20 de febrero del 2006.—Oficina de Registro e Información.—Ing. Warner Carvajal Lizano M.Sc, Jefe.—(O. C. N° 90209).—C-11570.—(37102).

ORI-R-266-2006.—Suchar Zomer Daniel Mario, R-02-2006B, costarricense, cédula N° 901070986, ha solicitado reconocimiento del diploma de Ingeniero Químico, Universidad Metropolitana, Venezuela. Cualquier persona interesada en aportar datos de la vida y costumbres del solicitante, podrá hacerlo mediante escrito que ha de ser presentado ante esta Oficina dentro de los cinco días hábiles siguientes a la publicación del tercer aviso.—Ciudad Universitaria “Rodrigo Facio”, 20 de febrero del 2006.—Oficina de Registro e Información.—Ing. Warner Carvajal Lizano M.Sc, Jefe.—(O. C. N° 90209).—C-11570.—(37103).

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA

VICERRECTORÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN DE ASUNTOS ESTUDIANTILES

AVISO

PUBLICACIÓN DE TERCERA VEZ

José Roberto Dengo Garrón, costarricense, cédula N° 1-1138-182, ha solicitado “reconocimiento y equiparación del Título de Bachiller en Ciencias, Agricultura y Ciencias de la Vida, obtenido en Cornell University en Estados Unidos. Cualquier persona interesada en aportar datos sobre la vida y costumbres del solicitante, podrá hacerlo mediante escrito que ha de ser presentado a esta Dirección, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la publicación del tercer aviso.

Sabanilla, 28 de marzo del 2006.—Lic. Sandra Chaves, Coordinadora a. í., Comisión de Reconocimiento.—(35865).

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

APROBACIÓN NOMBRAMIENTO DIRECTOR HOSPITAL DE SAN CARLOS

La Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el artículo 1° de la sesión N° 8050, celebrada el 20 de abril del 2006, acordó nombrar al doctor Alejandro Álvarez Mora, cédula N° 1-0775-0052, como Director del Hospital de San Carlos, por un período de cinco años a partir del 24 de abril del año en curso.

Además de las potestades y facultades inherentes a ese cargo, se le confieren las potestades y obligaciones atribuidas al director del órgano desconcentrado, en el artículo 25 de la sesión N° 7606, celebrada el 6 de diciembre del 2001, para los efectos del marco de la desconcentración creado con base en la Ley N° 7852 y su Reglamento.

Queda debidamente autorizado el Gerente de la División Médica para extender el poder general con límite de suma dispuesto en los citados acuerdos.

Asimismo, queda encomendada la Dirección Jurídica para proceder a formalizar lo que corresponda conforme con los procedimientos legalmente establecidos.

Acuerdo firme.

San José, 24 de abril del 2006.—Emma C. Zúñiga Valverde, Secretaria Junta Directiva.—1 vez.—C-8270.—(36547).

APROBACIÓN NOMBRAMIENTO DIRECTORA ÁREA DE SALUD DE ESPARZA

La Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el artículo 2° de la sesión N° 8050, celebrada el 20 de abril del 2006, acordó nombrar a la doctora Esmeralda Bonilla Vargas, cédula de identidad N° 1-847-481, como Directora del Área de Salud de Esparza, por un período de cinco años a partir del 24 de abril del año en curso.

Además de las potestades y facultades inherentes a ese cargo, se le confieren las potestades y obligaciones atribuidas al director del órgano desconcentrado, en el artículo 25 de la sesión N° 7606, celebrada el 6 de diciembre del 2001, para los efectos del marco de la desconcentración creado con base en la Ley N° 7852 y su Reglamento.

Queda debidamente autorizado el Gerente de la División Médica para extender el poder general con límite de suma dispuesto en los citados acuerdos.

Asimismo, queda encomendada la Dirección Jurídica para proceder a formalizar lo que corresponda conforme con los procedimientos legalmente establecidos.

Acuerdo firme.

San José, 24 de abril del 2006.—Emma C. Zúñiga Valverde, Secretaria Junta Directiva.—1 vez.—C-8270.—(36548).

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD

EMPRESAS DEL GRUPO ICE

INSTRUCTIVOS PARA FACILITAR EL ACCESO A LOS SERVICIOS DEL GRUPO ICE

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 diferentes servicios 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:

- Original y copia de cédula de identidad para nacionales, en caso de ser extranjeros deben presentar documentos que acrediten su permanencia en el país: cédula de residencia, permiso temporal de radicación, carné de refugiado, carné de residente pensionado o de residente rentista, carné de asilado territorial.

Personas Jurídicas:

- Original y copia de cédula de identidad y cédula residencia del representante legal.
- Original y copia de cédula jurídica.
- Original y copia de personería jurídica (no más de un mes de emitida).

Consideraciones generales:

Cualquier persona capaz podrá solicitar servicios y realizar trámites a nombre del solicitante, cliente y usuario, mediante 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 y el poder especial y las certificaciones de los poderes generales y generalísimos, entregará una copia de la autorización y del poder especial al autorizado o apoderado especial, según corresponda, e indicará cuáles actos han sido ejecutados.

- B. Firma de solicitud y/o contratos de aceptación, por la persona autorizada o con capacidad al respecto.
- C. Referencias: Número de teléfono, dirección exacta por Provincia Cantón y Distrito, correo electrónico, apartado postal de la persona que solicita el servicio o en caso de empresas las calidades de ésta, incluyendo su cédula jurídica.
- D. No debe existir ninguna deuda pendiente con la Institución.
- E. Dirección exacta donde se desea el instalar el servicio.

- F. Pagar Depósito de garantía aprobado por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos correspondiente al servicio solicitado.
- G. Número telefónico para informes donde sea fácil localizar al titular del servicio o representante legal.

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)
SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

La prestación de los servicios de telecomunicaciones, está sujeta a las disposiciones normativas contenidas en:

- Decreto Ejecutivo N° 30110 del 3 de enero del 2002. "Reglamento General de Servicios de Telecomunicaciones", publicado en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 27 del 7 de febrero del 2002.
- Dirección General de Tributación Directa, resolución N° 49 del 12 de diciembre del 2002, "Obligación de presentar o requerir factura o comprobante", publicada en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 27, Alcance N° 91 del 18 de diciembre del 2002.
- Dirección General de Tributación Directa, resolución N° 10 del 18 de marzo del 2003, "Obligación de presentar o requerir factura o comprobante", publicada en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 74, del 16 de abril del 2003.
- Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, resolución N° RRG-3968 del 29 de setiembre del 2004, publicada en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 202 del 15 de octubre del 2004. "Pliego Tarifario Servicios de Telecomunicaciones".
- Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, resolución N° RRG-4574 del 28 de abril del 2005, publicada en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 91 del 12 de mayo del 2005. "Tarifa plana para el servicio de conexión a Internet vía RDSI-BRI".
- Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, resolución N° RRG-4198 del 13 de diciembre del 2004, publicada en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 151 del 8 de agosto del 2005. "Condiciones para la prestación de Servicios 900".
- Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, resolución N° RRG-4653 del 24 de mayo del 2005, publicada en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 116 del 16 de junio del 2005. "Solicitud de fijación de tarifa para la reposición de la tarjeta SIM".
- Instituto Costarricense de Electricidad, "Reglamento de Instalaciones de Telecomunicaciones en Urbanizaciones", aprobado por el Consejo Directivo en el artículo 26 de la Sesión N° 5572 del 9 de diciembre del 2003, publicado en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 145 del 26 de julio del 2004.
- Instituto Costarricense de Electricidad, "Contrato para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones", "Contrato de Afiliación a ICECLAVE", publicados en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 90 del 11 de mayo del 2005.

Modificaciones en la condición del cliente

1°—**Descripción:** Es cuando el cliente del servicio es sustituido por otro en forma gratuita, ya sea entre persona física y persona física; entre persona jurídica y persona jurídica o persona física y persona jurídica y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto Ejecutivo N° 30110 procede en los siguientes casos:

- Por fallecimiento del titular, al legatario del inmueble en que esté ubicado el servicio o alguno de los herederos universales.
- Cuando lo ordene la autoridad judicial competente.
- Cuando se produzca fusión, absorción o cualquier transformación de personas jurídicas, siempre que ello no implique cesión o traspaso.

Adicionalmente, se podrá cambiar la titularidad de los servicios de telecomunicaciones adquiridos antes del 29 de setiembre de 1995, con fundamento en la resolución N° 2841-1996 de la Sala Constitucional. Si después de esa fecha, el servicio sufrió un cambio de titular, éste se vuelve intransferible y lo será únicamente por las causas indicadas en los incisos a), b) y c) anteriores.

Cuando se efectúa esta modificación de cliente, el ICE procederá a efectuar el ajuste de depósito de garantía al monto vigente a la fecha en que se está realizando el trámite, salvo que se trate de la modificación de la condición de cliente por fallecimiento del titular.

En caso de fallecimiento (persona física):

El beneficiario se presenta a la Agencia de Servicios de Telecomunicaciones con el certificado de defunción. Si su nombre se encuentra en nuestros registros como beneficiario, se llena la fórmula de traspaso correspondiente y se realiza el cambio de titular.

Si el nombre del beneficiario no está registrado en el ICE como tal, éste debe presentar en caso de no haberse abierto proceso sucesorio: Certificado de defunción del titular del servicio y una declaración autenticada por un abogado, salvo que el o los declarantes se presenten en forma personal a la Agencia correspondiente.

La declaración jurada deberá consignar lo siguiente:

Que comparecen los herederos (uno o varios) indicando que, advertidos de las penas que para el delito de falso testimonio prevé el artículo 314 del Código Penal, declaran bajo la fe de juramento que son los únicos y universales herederos del causante (titular del servicio de telecomunicaciones número ___) y que renuncian al derecho que sobre el servicio de telecomunicaciones les pudiese corresponder, cediéndolo a la persona designada (pudiendo ser un no heredero del causante). Asimismo,

se debe indicar que autorizan expresamente al ICE para efectuar el cambio de titular, sin derecho a reclamo posterior, en el evento de que apareciere un tercero de mejor derecho, en cuyo caso, él, la o los comparecientes asumen toda responsabilidad, quedando en consecuencia el ICE totalmente eximido de cualquier eventual reclamo que pudiese surgir a posteriori y autorizado para revertir el trámite. También se debe consignar que el nuevo titular asume las deudas pasadas, presentes y futuras que genere el servicio de telecomunicaciones.

En caso de disolución, fusión, absorción o transformación de personas jurídicas:

Copia certificada del acuerdo de disolución, fusión, absorción o transformación adoptado por el órgano competente de la persona jurídica, en el que se indique la distribución de los servicios de telecomunicaciones.

Deben aportar los documentos que acrediten la inscripción del acuerdo en el Registro respectivo.

Autorizar expresamente al ICE para efectuar el cambio de titular, sin derecho a reclamo posterior, en el evento de que apareciere un tercero de mejor derecho, en cuyo caso queda autorizado para revertir el trámite.

El trámite debe ser realizado por la persona que ostente las facultades de apoderado de la persona jurídica o la persona autorizada para tales efectos.

Servicios básicos residencial y comercial, complementarios, de gestión e información, para la pequeña y mediana empresa, y de telefonía pública

Iceclave

1°—**Descripción:** Con el objeto que el cliente pueda a su elección acceder y realizar cualquier trámite de los servicios de telecomunicaciones por medio de los diferentes canales de atención el ICE le entregará un número de clave de identificación individual, personal, intransferible y secreta denominada ICECLAVE.

En una forma ágil y rápida que le permitirá al cliente tramitar, adquirir, administrar y consultar sus servicios telefónicos, siempre y cuando el trámite no requiera presentarse personalmente en alguna de nuestras agencias (Ej.: línea nueva o cambio aparato si es un celular o un traspaso de derecho telefónico si es convencional.)

2°—**Requisitos particulares:**

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.

3°—**Costo de servicio:**

No tiene costo alguno para el cliente.

Pago automático de recibos P.A.R.

1°—**Descripción:** Permite a los clientes la deducción automática del pago mensual por consumo del servicio de telecomunicaciones. Autorizan al recaudador en éste caso entidades bancarias o administradores de tarjetas, que se deduzca de su cuenta corriente, ahorro, o bien tarjetas de débito o crédito el pago mensual por consumo de servicios de telecomunicaciones. El rebajo se realizará en forma gratuita el día de su vencimiento, siempre y cuando la cuenta tenga fondos suficientes.

2°—**Requisitos particulares:**

- Los indicados en requisitos comunes, según corresponda.
- Poseer una cuenta corriente o de ahorro, o tarjeta de débito o crédito.
- Firmar contrato de afiliación.

3°—**Costo del trámite:** No tiene costo alguno para el cliente.

Agrupación de recibos telefónicos A.R.T.

1°—**Descripción:** Este sistema permite agrupar varios recibos telefónicos pertenecientes a una misma localidad (ciclo de facturación) y a una misma persona física o jurídica. Adjunto al recibo telefónico se le especifica el detalle de cada uno de los recibos agrupados y su monto respectivo.

2°—**Requisitos particulares:**

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.
- Enviar la solicitud de inclusión con la lista de teléfonos, mencionando apartado o dirección y firmada por el dueño del servicio o apoderado generalísimo.

Nota: Si el cliente posee ICECLAVE no deberá presentar ningún documento, para ambos casos.

3°—**Costo del servicio:** No tiene costo alguno para el cliente.

RDSI Básico

1°—**Descripción:** Es un servicio soportado en la tecnología RDSI, que permite transmisión de datos, imágenes, voz, video y texto en forma digital. Además permite establecer dos comunicaciones en forma simultánea e independiente, o sea, el cliente podrá:

- Tener dos comunicaciones de voz.
- Hablar por teléfono y navegar en Internet.
- Enviar o recibir un fax y navegar en Internet.
- Enviar o recibir un fax y hablar por teléfono
- Consultar una tarjeta de crédito y hablar por teléfono
- Consultar una tarjeta de crédito y enviar o recibir un fax. etc.

Para su funcionamiento se debe instalar en el inmueble del cliente un equipo Terminal conocido como NT, el cual se encargará de interactuar con la central telefónica para lograr las diferentes comunicaciones de voz, datos y video.

2°—Requisitos particulares:

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.

2.1 Requerimientos técnicos: Los requerimientos mínimos de la computadora deben ser:

Procesador Pentium III o superior
32 Megs o más de memoria RAM
40 MB de espacio en disco duro
Puerto RS232 o USB
Sistema operativo Windows, Linux o MAC 7.0 o superior con sus respectivos drivers o scrips, software de navegación como Explorer o Netscape

Nota: Si el cliente posee ICECLAVE no deberá presentar ningún documento.

3°—**Costos del Servicio:** Servicio Nuevo RDSI: 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.

Cliente con un servicio existente: 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.

Tarifa Plana

1°—**Descripción:** El ICE le da la posibilidad a sus clientes del servicio RDSI Básico de adquirir el servicio de conexión a Internet con Tarifa Plana, significando con ello, acceso a datos las 24 horas, los siete días de la semana, para los 365 días del año.

2°—Requisitos particulares:

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.

Nota: Si el cliente posee ICECLAVE no deberá presentar ningún documento.

3°—**Costo del servicio:** 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.

Venta de servicios telefónicos nuevos convencionales residenciales y comerciales

1°—**Descripción:** Venta de servicio telefónico fijo convencional (contempla WLL y celular fijo) o temporal tanto residencial o comercial que los clientes solicita en cualquiera de nuestros servicios de atención.

2°—Requisitos particulares:

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.
- ☐ Número Telefónico más cercano a la dirección a instalar, el cual debe estar a una distancia menor o igual a los 75 metros.
- ☐ Número de medidor eléctrico donde se va instalar el servicio.

Si el nombre que aparecerá en la Guía Telefónica no es el de la persona que requiere el servicio, deberá presentar una autorización por escrito de aquella persona a nombre de quien se publicará el mismo, autenticada por un abogado; si es menor de edad, deberá presentar constancia de nacimiento y una carta de autorización de los padres o tutores.

Nota: Si el cliente posee ICECLAVE no deberá presentar ningún documento.

3°—**Costo del Servicio:** 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.

Cambio de tipo de servicio

1°—**Descripción:** Modificación de la condición del tipo de servicio, puede ser: Residencial, Comercial o RDSI.

2. **Requisitos particulares:** Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.

Nota: Si el cliente posee ICECLAVE no deberá presentar ningún documento.

3°—**Costo del servicio:** 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.

Observaciones: Si el cambio de tipo de servicio es de comercial a residencial, se realizará una visita al lugar de la instalación por parte de un inspector del ICE para corroborar físicamente el cambio.

Cambio de nombre en guía telefónica y actualización en el servicio 113

1°—**Descripción:** Modificación del nombre que esta registrado en el Servicio de información 113 y posteriormente la actualización anual de la guía telefónica impresa y en el sitio Web.

2°—Requisitos particulares:

- a. Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.
- b. Firmar el formulario o nota respectiva.
- c. Una autorización firmada por aquella persona a nombre de la cual se hará la publicación, autenticada por un abogado (cambio de nombre en guía diferente al titular del servicio).

d. Si es menor de edad, deberá presentar constancia de nacimiento y una carta de autorización firmada por los padres o tutores.

e. Si el nombre a publicar es el nombre de una persona jurídica que no esta inscrita en el registro público, conocida como nombre de fantasía, debe presentar los documentos mediante los cuales se constate que dicho nombre es único (por ejemplo, patente, certificación o declaración jurada ante notario Público).

f. Si lo que se requiere es adicional a la publicación la carrera profesional deberá presentar fotocopia de los documentos mediante los cuales se constate dicha profesión (por ejemplo, título profesional, certificación del colegio profesional o carné de colegiado).

Para el caso indicado en el inciso c) la autorización deberá venir con la siguiente información:

- a. Nombre completo del titular del servicio.
- b. Nombre completo de aquella persona física o jurídica a nombre de la cual se publicará el número en la Guía Telefónica y en el servicio de información 113.
- c. Número de identificación.
- d. Número telefónico para informes donde sea fácil localizar al titular del servicio o representante legal.

3°—**Costo del servicio:** 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.

Cambio de número con cargos o por razones técnicas

1°—**Descripción:** Cuando el cliente desea cambiar el número telefónico por otro diferente al existente.

2°—**Requisitos particulares:** Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.

Nota: Si el cliente posee ICECLAVE no deberá presentar ningún documento.

3°—**Costo del servicio:** 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.

Cambio de número especial

1°—**Descripción:** Es cuando el cliente desee cambiar su número telefónico y escoge un número específico por otro diferente al existente.

2°—**Requisitos particulares:** Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.

Nota: Si el cliente posee ICECLAVE no deberá presentar ningún documento.

3°—**Costo del servicio:** 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.

Cambio de dirección recibo telefónico

1°—**Descripción:** Solicitud para modificar la dirección donde se entrega el recibo telefónico. El ICE distribuye los recibos a domicilio donde está instalado el servicio, apartado postal o por medio de custodia en la agencia de servicios de telecomunicaciones. El cambio de dirección para el envío de los recibos sólo puede realizarse de domicilio a apartado postal o viceversa.

Nota: Para las áreas periféricas o regionales queda sujeto a criterio de cada área, si se presta el servicio de envío de recibos telefónicos a domicilio.

2°—**Requisitos particulares:** Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.

Nota: Si el cliente posee ICECLAVE no deberá presentar ningún documento.

3°—**Costo del servicio:** No tiene costo alguno para el cliente.

Cambio de categoría

1°—**Descripción:** Solicitud que hace el cliente para abrir o cerrar el acceso internacional, tanto entrante como saliente.

2°—**Requisitos particulares:** Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.

Nota: Si el cliente posee ICECLAVE no deberá presentar ningún documento.

3°—**Costo del servicio:** 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.

Cambio de nombre del titular del servicio

1°—**Descripción:** Es cuando sin mediar una cesión del servicio el cliente solicita rectificar su nombre de persona física, o bien, el cambio de razón social tratándose de personas jurídicas, sea por encontrarse mal consignado en los registros del ICE o por haber sufrido alguna modificación a nivel del Registro Civil o del Registro Público respectivamente.

2°—Requisitos particulares:

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.
- ☐ Certificación de cambio de nombre del Registro Civil o del Registro Público según se trate de una persona física o jurídica.

3°—**Costo del Servicio:** No tiene costo alguno para el cliente.

Cambio de acometida

1°—**Descripción:** Es la solicitud que hace el cliente para hacer el cambio de acometida, ya sea por remodelación o para mejorar la ubicación de la misma.

2°—**Requisitos particulares:**

- Los indicados en requisitos comunes, según corresponda.

3°—**Costo del Servicio:** 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.

Retiro temporal

1°—**Descripción:** Solicitud que hace el cliente para que el servicio telefónico le sea instalado por un determinado período (máximo tres meses).

2°—**Requisitos particulares:**

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.

Durante el tiempo en que el servicio esté desconectado, el cliente deberá cancelar la tarifa básica y cualquier otro pendiente que tuviese con la institución.

3°—**Costo del servicio:** 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.

Reinstalación del servicio por retiro temporal

1°—**Descripción:** Solicitud de reconexión que se realiza para un servicio que se encuentra suspendido a solicitud del cliente.

2°—**Requisitos particulares:**

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.

3°—**Costo del servicio:** 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.

Traslados de servicios exteriores:

1°—**Descripción:** Solicitud que hace un cliente para que se instale su servicio telefónico en una edificación o vivienda diferente a la actual.

2°—**Requisitos particulares:**

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.
- Dirección detallada del sitio donde se instalará el servicio Telefónico (calle, avenidas, N° de casa, puntos cardinales y otras señas).
- Número Telefónico más cercano a la dirección a instalar, el cual debe estar a una distancia menor o igual a los 75 metros.
- Número de medidor eléctrico donde se va instalar el servicio.

3°—**Costo del servicio:** 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.

Retiro definitivo a solicitud del cliente

1°—**Descripción:** Es la devolución definitiva del servicio por parte del cliente al ICE. Luego de 30 días y habiéndose verificado que no existen deudas, se procede al reintegro del depósito de garantía que en su momento el cliente efectuó.

2°—**Requisitos particulares:**

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.

Nota: Si el cliente posee ICECLAVE no deberá presentar ningún documento.

3°—**Costo del servicio:** No tiene costo alguno para el cliente.

Conformación de PBX

1°—**Descripción:** Es una solicitud que hace el cliente para conformar una central telefónica con mas de dos líneas, que pueden estar a nombre del titular o de una empresa (o ambos).

2°—**Requisitos Particulares:**

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.

Requisitos adicionales:

- Para hacer la conformación los números telefónicos deben pertenecer a una misma central telefónica y estar instalados en el mismo domicilio.
- El cliente debe indicar los números que quiere incluir en la PBX e indicar el número principal del teléfono (número de grupo).
- Si los dueños de los servicios telefónicos son diferentes, deberá firmarse un Adendum al contrato de servicio telefónico.
- Si los números son de una misma central deberán tener también el número de equipo (capacidad de enlace entre los números), en caso contrario, el cliente o los clientes deberán estar de acuerdo en realizar el cambio de número. El cambio de números está sujeto a disponibilidad.
- Firmar formulario o nota respectiva.

Nota: Si el cliente posee ICECLAVE no deberá presentar ningún documento.

3°—**Costo del servicio:** No tiene costo alguno para el cliente.

Llamada en espera

1°—**Descripción:** Este servicio permite que durante una conversación telefónica normal se pueda informar, con un tono de aviso especial, que otra persona está llamando a esa línea telefónica.

Fácilmente podrá atender la llamada sin necesidad de cancelar la primera llamada, es posible conversar en forma alterna con ambas llamadas. El tono se repetirá después de 10 segundos. Si la llamada no se contesta en los siguientes 60 segundos, ésta se perderá o se trasladará a su servicio ICEVOZ.

2°—**Requisitos particulares:**

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.
- Activación de la Facilidad:

Instrucciones de uso para clientes pertenecientes a centrales digitales Alcatel, Siemens, Ericsson y Lucent

Al escuchar el tono de aviso especial usted podrá:

- Atender la segunda llamada manteniendo en espera la comunicación inicial, oprima durante un segundo el botón de colgar o preferiblemente presione la tecla flash y después la tecla 2.

A partir de este momento tiene la flexibilidad de elegir entre:

- Pasar de una llamada a otra las veces que quiera, oprimiendo durante un segundo, el botón de colgar o preferiblemente la tecla flash y después la tecla 2.
- Dar por terminada la llamada que tiene en línea para continuar con la otra llamada, oprimiendo el botón de colgar o la tecla flash y después la tecla 1.
- No atender la segunda llamada, ignorando el tono de aviso especial y mantener su comunicación de forma normal.

Instrucciones de uso para clientes pertenecientes a centrales digitales NORTEL

Al escuchar el tono de aviso especial usted podrá:

- Atender la segunda llamada manteniendo en espera la comunicación inicial, oprima durante un segundo el botón de colgar o preferiblemente presione la tecla flash.

A partir de este momento tiene la flexibilidad de elegir entre:

- Pasar de una llamada a otra las veces que quiera, oprimiendo durante un segundo, el botón de colgar o preferiblemente la tecla flash.
- Dar por terminada cualquiera de las dos llamadas, oprimiendo el botón de colgar o la tecla flash durante más de un segundo y continuar con la otra llamada
- No atender la segunda llamada, ignorando el tono de aviso especial y mantener su comunicación en forma normal.

3°—**Costo del servicio:** No tiene costo alguno para el cliente.

Desviación de llamadas

1°—**Descripción:** Esta facilidad permite estar localizable en todo momento, al transferir o enviar las llamadas entrantes a otra línea telefónica previamente seleccionada.

Usted puede programar su teléfono de forma que las llamadas dirigidas al mismo, sean transferidas automáticamente a otro número de teléfono durante el tiempo que lo requiera.

2°—**Requisitos particulares:**

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.

- **Activación de la facilidad:**

- Levante el teléfono
- Escuche el tono de invitación a marcar.
- Marque *21*, escuchará dos tonos cortos, seguidamente digite el número de teléfono al cual desea desviar las llamadas y la tecla #.
- Espera a escuchar un tono corto para confirmar que la desviación ha sido activada.
- Cuelgue el teléfono

- **Desactivación de la facilidad:**

- Levante el teléfono
- Escuche el tono de invitación a marcar.
- Marque #21#, espere a escuchar un tono corto que confirmará que la desviación ha sido desactivada.
- Cuelgue el teléfono

Nota: Si el cliente posee ICECLAVE no deberá presentar ningún documento.

3°—**Costo del servicio:** No tiene costo alguno para el cliente.

Icevoz

1°—**Descripción:** El servicio ICEVOZ, le ofrece al cliente la oportunidad de no perder las llamadas y estar comunicado cuando no está en su casa u oficina, o si el teléfono se encuentra ocupado. No necesita aparato adicional más que su propio teléfono

2°—**Requisitos particulares:**

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.

☐ Instrucciones para activar el servicio ICEVOZ:

1. Marque el 190 desde el teléfono en que se va a activar el servicio.
2. Para teléfono celular: si le solicita su clave de seguridad, digite los últimos cuatro dígitos de su número de teléfono y la tecla #.
3. Para teléfono fijo: digite su número de teléfono y la tecla #.
4. Para cambiar de clave y su mensaje personal, digite la tecla 3 y siga las instrucciones.

- Instrucciones para escuchar los mensajes:

- CONSULTA DIRECTA (desde el teléfono en donde está activado el servicio)
 1. Marque 190.
 2. Digite su clave de seguridad y la tecla #.
 3. Digite su número de teléfono y la tecla número.
 4. Siga las instrucciones.
- CONSULTA REMOTA (desde cualquier otro teléfono)
 1. Marque 191, seguido digite el número de teléfono que desea consultar y la tecla #.
 2. Digite su clave de seguridad y la tecla #.
 3. Siga las instrucciones.
- CONSULTA INTERNACIONAL (desde el exterior)
 1. Marque el código de acceso internacional dependiendo del país donde se encuentre.
 2. Marque 506, luego digite 190, seguido el 0 y después los 3 primeros dígitos del número de teléfono que desea consultar.
 3. Digite su clave de seguridad y la tecla #.
 4. Siga las instrucciones.

Adicionalmente, el Servicio ICEVOZ cuenta con la facilidad aviso de mensaje nuevo, la cual le informará por medio de una grabación, cuando levante el auricular de su teléfono, que tiene un mensaje nuevo en su casillero de voz.

Esta grabación NO impide realizar sus llamadas, ya que sustituye el tono de invitación a marcar y se elimina una vez que usted guarde o borre los mensajes nuevos.

3°—**Costo del servicio:** No tiene costo alguno para el cliente.

Despertador automático

1°—**Descripción:** El servicio ICEVOZ, le ofrece al cliente la oportunidad de programar su teléfono para que lo llame a una hora predeterminada. Este servicio debe ser programado por el cliente cada vez que desee ser avisado o despertado.

1.1 Activación de la Facilidad:

1. Levante el teléfono
2. Escuche el tono de invitación a marcar
3. Marque *55* seguido de la hora (de 00 a 23) y los minutos (de 00 a 59) en que desea ser avisado o despertado; seguidamente marque la tecla # (para programar las 12:00 de la noche marque 00:00).
4. Espere el tono especial de confirmación.
5. Cuelgue el teléfono

1.2 Desactivación de la Facilidad:

1. Levante el teléfono
2. Escuche el tono de invitación a marcar
3. Marque #55# espere tono especial de confirmación.
4. Cuelgue el teléfono

2°—**Costo del servicio:** 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.

Identificador de llamadas

1°—**Descripción:** El servicio Identificador de llamadas le permite al cliente identificar el número telefónico de quien lo llama antes de contestar y además podrá informarse de las llamadas recibidas mientras no estaba en su casa u oficina.

2°—Requisitos particulares:

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.

2.1 Requisitos adicionales: Para disfrutar de esta facilidad, el cliente solamente debe tener un teléfono con pantalla o un dispositivo que cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

- ETSI ETS 300-659-1 (referencia DE/SPS 030304/1)
- BELLCORE TA-NWT-00030

La adquisición y conexión de estos aparatos son responsabilidad del cliente.

3°—**Costo del servicio:** 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.

No identificador de llamadas

1°—**Descripción:** El servicio Identificador de llamadas le permite al cliente que su número no sea identificado cuando llama a otra persona.

2°—Requisitos particulares:

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.

3°—**Costo del servicio:** 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.

Restricción a voluntad del cliente de llamadas internacionales salientes

1°—**Descripción:** Por medio de un código, el cliente desde su teléfono habilita o no la restricción de llamadas salientes internacionales. Con esta facilidad el cliente tiene la seguridad de que nadie podrá realizar llamadas internacionales sin su consentimiento.

2°—Requisitos particulares:

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.

- Activación de la facilidad:

1. Levante el teléfono
2. Escuche el tono de invitación a marcar
3. Marque *33* más el código de 4 dígitos que usted escoja a voluntad y marque la tecla #.
4. Espere el tono especial de confirmación.
5. Cuelgue el teléfono

- Desactivación de la facilidad:

1. Levante el teléfono
2. Escuche el tono de invitación a marcar
3. Marque #33* más el código de 4 dígitos, previamente escogido por usted y seguidamente la tecla #.
4. Cuelgue el teléfono

Nota: Si el cliente posee ICECLAVE no deberá presentar ningún documento.

3°—**Costo del servicio:** 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.

Conferencia tripartita

1°—**Descripción:** Esta facilidad le permite al cliente hablar por teléfono con dos personas al mismo tiempo, así como mantener las conversaciones independientes y alternar de una llamada a otra.

2°—Requisitos particulares:

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.

Activación de la facilidad:

Instrucciones de uso para clientes pertenecientes a centrales digitales alcatel, siemens, ericsson y lucent

1. Realice la primera llamada normalmente y solicite a la persona que no cuelgue, oprima durante un segundo el botón de colgar o preferiblemente la tecla FLASH escuche el tono de invitación a marcar y después marque el número de teléfono de la segunda persona. (En caso de que la segunda persona no conteste o de tono de ocupado, para retomar la llamada inicial, oprima durante un segundo el botón de colgar o la tecla FLASH y después la tecla 1, terminando así la segunda llamada.
2. Para establecer la Conferencia Tripartita, una vez establecida la segunda llamada, oprima durante un segundo el botón de colgar o la tecla FLASH y después la tecla 3. Ahora estarán comunicados los 3 a la vez.
3. Para dejar en espera al segundo de los participantes que está en conferencia, oprima durante un segundo el botón de colgar o la tecla flash y después la tecla 2. De igual forma para alternar de una llamada a la otra.

Instrucciones de uso para clientes pertenecientes a centrales digitales NORTEL.

1. Realice la primera llamada normalmente y solicite a la persona que no cuelgue, oprima durante un segundo el botón de colgar o preferiblemente la tecla FLASH, escuche el tono de invitación a marcar y después marque el número de teléfono de la segunda persona. (En caso de que la segunda persona no conteste o de tono de ocupado, para retomar la llamada inicial, oprima un segundo el botón de colgar o tecla FLASH.
2. Para establecer la Conferencia Tripartita, una vez establecida la segunda llamada, oprima durante un segundo el botón de colgar o la tecla FLASH. Ahora estarán comunicados los tres a la vez.
 - Esta facilidad le permite a usted realizar la conferencia con un máximo de dos participantes simultáneos.
 - Para utilizar esta facilidad usted puede ser el que genere la primera llamada o bien el que reciba una llamada.

3°—**Costo del servicio:** 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 @celera Internet de Avanzada

1°—**Descripción:** Es un servicio que ofrece el ICE de conexión permanente a Internet vía ADSL, con opción de alta velocidad y con tarifa plana, el cual se instala sobre una línea telefónica y permite estar conectado a Internet y hablar por teléfono al mismo tiempo.

2°—**Requisitos particulares:**

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.

2.1 **Requisitos Adicionales:**

1. Una línea telefónica soportada en un par de cobre o posibilidad de que le instalen un N°
2. Que la distancia entre la central telefónica y el inmueble del cliente sea menor a 3.5 kilómetros.
3. Tener factibilidad positiva, según mediciones técnicas que realiza el ICE.
4. Ser titular del servicio telefónico sobre el que se va a instalar el servicio.

2.2 **Requerimientos mínimos para el computador:**

1. Procesador Pentium III o superior, con 128 MB de memoria RAM y 40 MB de espacio en disco.
2. Sistema operativo: Windows 98 o superior, Linux en cualquier versión o Mac OS 7.0 o superior.
3. Es necesario que el computador disponga de una tarjeta Ethernet con interfaz 10 Base T o 10/100 Base T, para poder conectar el equipo terminal ADSL.
4. En caso de requerirse un cable más largo para conexión, el cliente deberá proporcionarlo, considerando lo siguiente:
 - Si el cable que se requiere es del splitter al teléfono o del splitter al CPE, se debe comprar un cable RJ11
 - Si el cable es del CPE a la computadora, se requiere un cable UTP categoría 5, con conectores RJ45 denominado Straight Through (Plano).

Nota: Si el cliente posee ICECLAVE no deberá presentar ningún documento.

3°—**Costo del servicio:** 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.

Manuales:

- Manual del Usuario Servicio Acelera
- Recomendaciones para Clientes ADSL
- Guía de Culturización del Servicio ADSL
- Equipo terminal CPE homologado por el ICE
- Brochure "Acelera Internet de Avanzada": Español/Ingles
- Prepare su inmueble para una instalación de exitosa
- CPE y Splitter adquiridos por el cliente
- Configuración de las cuentas de correo
- Guía para la solución de Averías
- Lista de personal calificado por el INA para configuración de computadoras y redes internas de los inmuebles.

Cambios de ancho de banda para @celera

1°—**Descripción:** El ICE le da la posibilidad a sus clientes del servicio @celera de aumentar o disminuir la velocidad contratada por su servicio de Internet en los casos en que el usuario requiera un mayor ancho de banda para su conexión a Internet.

2°—**Requisitos particulares:**

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.

2.1 **Requisitos adicionales:**

1. Si la velocidad solicitada es mayor a 512 kbps el ICE deberá realizar un estudio de factibilidad técnico para determinar si es posible ofrecer el ancho de banda deseado por el cliente.

3°—**Costo del servicio:** 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 900

1°—**Descripción:** Es un servicio que le permite a una empresa suministrar información de interés a sus usuarios (acceso a bases de datos, como entretenimiento, deportes, información turística, información astral, noticias, clima, economía, profesional, legal, técnica, medicina, etc.), suministrada por personas u organizaciones que se convierten en proveedores del servicio 900.

2°—**Requisitos Particulares:**

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.

2.1 **Requisitos adicionales:**

1. Para brindar este servicio el cliente proveedor requiere de la adquisición de un equipo Terminal, el cual debe cumplir con ciertos requisitos técnicos y ser homologados con Conmutación Digital. De acuerdo con la capacidad que se

requiera para el Servicio 900 solicitado, deberá asociarse a un servicio de la tecnología RDSI BRI o PRI para brindar su servicio así como pagar los costos correspondientes de los mismos.

2. Los servicios 900 operarán dentro de un plan de numeración establecido, conformado por un rango que contempla del 900-0 al 900-9, en donde la cuarta cifra identifica el tipo de actividad que ofrece el proveedor del servicio.
3. Firmar formulario o nota.

Nota: Si el cliente posee ICECLAVE no deberá presentar ningún documento.

3°—**Costo del servicio:** 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 800

1°—**Descripción:** Es un servicio donde las llamadas son de cobro revertido automático, con cobertura en el ámbito nacional, mediante el cual los clientes actuales y potenciales de una empresa, pueden comunicarse gratuitamente y al instante con ella, para realizar consultas, pedidos, sugerencias, entre otros; la empresa que recibe la llamada es quién la paga.

2°—**Requisitos particulares:**

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.
- Es necesario poseer como mínimo dos líneas categoría comercial exclusivas para el servicio 800.

Nota: Si el cliente posee ICECLAVE no deberá presentar ningún documento.

3°—**Costo del servicio:** 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.

Factura digital

1°—**Descripción:** Cliente solicita que su facturación por servicios de telecomunicaciones le sea enviada a una dirección electrónica.

2°—**Requisitos particulares:**

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.
- En caso de que no posea ICECLAVE un número de fax para enviarle el formulario.

Nota: Si el cliente posee ICECLAVE no deberá presentar ningún documento.

3°—**Costo del servicio:** No tiene costo alguno para el cliente.

Contrato único

1°—**Descripción:** El cliente firma una única vez, y esto hace posible que pueda realizar sus trámites en todos los canales de atención sin necesidad de firmar nuevos contratos.

1.1 **Beneficios para el cliente:**

- Ahorro en tiempo, costo y esfuerzo para adquirir y administrar sus servicios.
- Simplificación del proceso de la decisión de compra y gestión de los servicios.
- No deberá volver a presentar documentos al adquirir nuevos servicios con la institución (excepto Contrato de ICECLAVE o el Servicios 900).
- Acceso a servicios de autogestión.
- Aumento del valor percibido de los servicios.
- Mejora en la calidad de atención.
- No implica costo adicional para el cliente.

1.2 **Reglas de negocio:**

1. El contrato único se estará entregando a los clientes junto con el contrato de la teleclave/clave única en un único archivo, no obstante se aclara que la firma del contrato de teleclave/clave única es a voluntad del cliente.
2. Las personas jurídicas que cambien de apoderado generalísimo, deberán informar al ICE quién es el nuevo apoderado.
3. Se debe indicar al cliente que el contrato único aplica para todos los servicios del Sector de Telecomunicaciones con que cuenta o desea adquirir.
4. El contrato único se almacenará en una plataforma única, la cual debe permitir la consulta remota por parte de todos los canales de atención.
5. Los sistemas corporativos deberán permitir la impresión de los contratos, en caso de que se determine ese medio para la emisión de los contratos.
6. Los sistemas corporativos deberán permitir consultar e identificar cuando el cliente actual tiene firmado el contrato único y el contrato de la teleclave/clave única, en su expediente y en cada uno de los servicios que el cliente posea.
7. Una vez que se firme los contratos, el cliente recibirá una copia de los mismos y demás anexos. Esta información, deberá estar asociada a la identificación del cliente (cédula, cédula jurídica, pasaporte, residencia, etc).
8. El contrato único, podrá entregarse al cliente a través de los canales de atención que el ICE disponga para tal fin.

9. Las áreas de atención, deberán identificar a los clientes que no han firmado el contrato y que solicitan un nuevo servicio y/o facilidad, para que lo firmen.
10. Cuando un cliente actual posea servicios contratados con el ICE y firma el contrato único se deberá agregar al contrato un anexo que especifique todos los servicios que el cliente posea. Esta lista deberá ser impresa directamente del sistema y luego ser firmada por el cliente para que el contrato único sustituya los anteriores.

2°—Requisitos particulares:

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.
- Completar formulario

Nota: Si el cliente posee ICECLAVE no deberá presentar ningún documento.

3°—Costo del servicio: No tiene costo alguno para el cliente.

Servicio para el trámite de Desarrolladores de Proyectos Urbanísticos

1°—**Descripción:** La prestación de este servicio de telecomunicaciones por parte del ICE, está orientada a los desarrolladores de proyectos urbanísticos, tanto públicos como privados, para llevar a cabo la construcción de Redes de Telecomunicaciones (aéreas o canalizadas), en los nuevos desarrollos urbanísticos y su conexión con las Redes del Sistema Nacional de Telecomunicaciones, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Instalaciones de Telecomunicaciones en Urbanizaciones (RITU), la Ley de Planificación Urbana y el Reglamento para el Control Nacional de Fraccionamientos y Urbanizaciones.

El Reglamento de Instalaciones de Telecomunicaciones en Urbanizaciones (RITU) consiste en una serie de disposiciones que se contemplan para realizar el diseño y/o construcción de la red de telecomunicaciones de un proyecto urbanístico y su conexión al Sistema Nacional de Telecomunicaciones. Estas disposiciones consideran en forma general todo lo relacionado con la Red de Telecomunicaciones, por lo que se establecen los requisitos que debe cumplir el Urbanizador una vez que solicita el servicio, así como, las responsabilidades que se asumen tanto el ICE como el Desarrollador; desde que se inicia el trámite con los respectivos planos, se diseña la red (en caso que corresponda), se construye, se inspecciona, se acepta y se traspasa.

2°—Requisitos particulares:

2.1 Requisitos particulares:

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.

2.2 Requisitos adicionales:

- Los señalados en el artículo 11 del RITU
- Una copia del plano de sitio digitalizada (formato ARCVIEW, AUTOCAD) junto con una copia del plano a papel. Para Urbanizaciones de Bienestar Social, se deben solicitar dos copias del plano de sitio.
- Una copia del plano catastro.
- Una Certificación del Registro Público de la inscripción de la propiedad.
- Una Certificación de la Municipalidad, la cual establece si se trata de calles de acceso público o privado.
- Firma del Contrato (Declaración de Compromiso 1).
Cuatro Diseños de la Obra de Telecomunicaciones, si se trata de una urbanización de carácter privado. En caso de Urbanizaciones de Bienestar Social se omite este requisito.

3°—Costo del servicio: 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.

Servicios de gestión e información

Servicio Interurbano de Llamadas por cobrar 110

1°—**Descripción:** El servicio 110 le permite al cliente hacer llamadas por cobrar por medio de un sistema automático. El costo de la llamada se cobrará en la factura de telecomunicaciones al que se llamó, siempre que la llamada haya sido aceptada previamente.

Sólo debe marcar el 110 y seguir las instrucciones del sistema automático. Este sistema le atiende las 24 horas del día.

Servicio de Información 113

1°—**Descripción:** Es un servicio de consulta para conocer el número telefónico de una persona o empresa. Con sólo marcar el 113, le atenderemos las 24 horas del día, los 365 días del año.

Servicio Reporte de Averías Telefónicas 119

El servicio gratuito 119 le permite reportar averías o daños de los servicios de telecomunicaciones.

Servicio 137

Este es un servicio gratuito de asistencia telefónica para comunicarse con personas que tienen problemas auditivos y del habla. Estas personas deben disponer de un aparato electrónico (TDD) que les permitirá la comunicación verbal o escrita con la asistencia de los agentes de servicio.

¹ Para formalizar esta Declaratoria, el Cliente debe aportar los timbres correspondientes y para la entrega de esta documentación, debe presentar su identificación. En caso de personas jurídicas debe acreditar su representación

Servicio de información turística 192

Brinda información de parques nacionales, refugios de vida silvestre y de las reservas forestales existentes en el país, así como vías de acceso, horarios, información sobre flora y fauna, además se reciben denuncias ecológicas.

Anuncio horario 112

El servicio 112 brinda información de la hora en forma automática. Este servicio está disponible las 24 horas del día, los 364 días del año.

Servicio 187

Es un servicio gratuito que le permite al cliente conocer el monto a pagar y la fecha de vencimiento de la factura de telecomunicaciones fijo o celular.

Con sólo marcar el 187 y digitar el número de teléfono, el servicio le brindará la información de la facturación. Este servicio está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

¿Dónde obtenerlos? En caso de requerir algún(os) servicio(s) mencionado(s) en los incisos anteriores usted podrá dirigirse a cualquiera de nuestras agencias telefónicas, visitar el sitio corporativo www.grupoice.com o comunicarse al 115 para mayor información.

Servicios Empresariales

Nota de retiro definitivo del servicio

1°—**Descripción:** Este documento es completado y firmado por el suscriptor o apoderado con representación suficiente de la persona física o jurídica, con el propósito de retirar en forma permanente uno o varios servicios que estaban en funcionamiento. Además, se utiliza para anular aquellas solicitudes que, por razones de conveniencia del cliente, éste ya no requiere.

Características: El cliente acepta que el ICE cargue al recibo telefónico de otro servicio suscrito por éste, aquellos montos correspondientes a:

- 1- Las deudas pendientes que presente él o los servicios por retirar.
- 2- El valor actual de los equipos utilizados en la prestación de los servicios a retirar cuando éste ha sido extraviado, robado, dañado o es imposible su recuperación.

Solicitud de Servicios Especiales

Este formulario se emplea para solicitar el trámite de los siguientes servicios especiales: traslado exterior de líneas dedicadas, cambio de velocidad, cesión de vías, reinstalación de servicios, aumento o disminución de pares, instalación de caja interna, reservación o habilitación de centenas, estudios de fibra óptica, cambio en la dirección de envío de recibos.

Traslado exterior de líneas dedicadas, corresponde al cambio de dirección que el cliente ha realizado a una o ambas puntas, con respecto al sitio donde originalmente se había instalado el servicio.

Cambio de velocidad, es aquella solicitud del cliente que tiene una línea dedicada la cual requiere aumentar su velocidad de transmisión o viceversa, por ejemplo, aumentar 64 Kbps a 128 Kbps.

Cesión de vías de planta externa, se presenta cuando la red de la zona o la caja interna donde el cliente desea una nueva instalación está saturada. Mediante esta solicitud el cliente permite el retiro de uno o varios servicios ya instalados, para que las vías de los mismos sean utilizadas en la nueva instalación.

Reinstalación de servicios, corresponde a la instalación en la misma dirección de un servicio que fue retirado por falta de pago y el cliente normalizó su situación, o también opera para aquellos servicios en retiro temporal y que el cliente desea poner nuevamente en funcionamiento.

Aumento o disminución de pares, se refiere a la instalación o retiro de pares solicitados por el cliente, por consecuencia de alguna variación en las características del servicio suscrito originalmente (aumento de velocidad, cambio de un servicio analógico a uno digital, entre otros).

Instalación de caja interna, consiste en solicitar la habilitación o nueva instalación de infraestructura telefónica dentro de las instalaciones del cliente, o bien, la ampliación de la existente.

Habilitación o reservación de centenas, aplica para los servicios RDSI-PRI y MDE-PRI, consiste en poner en operación rangos numéricos (centenas) que el cliente tenía en reserva o en la habilitación de nuevos rangos para el funcionamiento de la marcación directa a la extensión.

Estudios de fibra óptica, corresponde a la solicitud del cliente que requiere de la interconexión de sus instalaciones con el SNT empleando fibra óptica. Mediante este estudio se determina la factibilidad y el costo de la instalación.

Cambio en la dirección de envío de recibos, es la modificación solicitada por el cliente para que la factura telefónica mensual le sea enviada a la dirección donde está instalado el servicio o a un apartado postal.

Características:

1°—Requisitos particulares:

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.

2°—Requisitos técnicos:

1. El cableado entre la caja interna (o la caja de fachada o la entrada de acometida) y el equipo terminal debe ser con cable UTP categoría 3 ó superior.
2. Disponer de un lugar apropiado para alojar el equipo terminal de la red.

3. Se debe responsabilizar mediante documento firmado, por el mal uso o negligencia del equipo terminal del ICE.
4. El equipo terminal debe contar con interfaz para el dispositivo terminal de la red.
5. La interfaz para servicios de 64 Kbps y 128 Kbps podrá ser V.35 y para velocidades superiores V.35 ó G.703.

Servicios nuevos

Marcación directa a la extensión (MDE). Consiste en la conexión de un enlace E1 (30 canales de 64 Kbps) entre la central privada del cliente PABX y una central pública, mediante el cual se puede establecer hasta 30 conversaciones simultáneas o conexiones de fax en sentido entrante y saliente. Esta facilidad permite a los clientes del Sistema Nacional de Telecomunicaciones acceder directamente por medio de un número de siete dígitos al usuario servido por una PABX sin pasar por el puesto de operadora.

Características. Este servicio opera soportado sobre la plataforma RDSI (Red Digital de Servicios Integrados), todos los canales son bidireccionales (entrantes y salientes), además, se requiere que el cliente especifique la cantidad de extensiones a utilizar y la que desea mantener en reserva.

Líneas dedicadas. Es una conexión directa, no conmutada entre un punto y otro, para la transmisión de voz, datos, video o imágenes, que puede brindarse a nivel nacional e internacional.

Características:

Líneas Directas Analógicas: Son servicios dedicados a velocidad inferior a los 64 Kbps.

Líneas Directas Digitales: Son servicios para la transmisión de voz, datos, video e imágenes en forma directa, a velocidades de 64 Kbps o superiores.

Red de Servicios Integrados (RDSI). Es una red de telecomunicaciones de nueva generación que proporciona una conectividad digital de extremo a extremo para una amplia gama de servicios de transmisión de voz, datos, video e imágenes. Este servicio puede brindarse a nivel nacional e internacional.

Características:

Acceso Básico (BRI): Consiste en 2 canales del tipo bidireccional de 64 Kbps cada uno para un total de 128 Kbps. Cada canal es independiente y puede establecer una llamada de voz y otra de datos simultáneamente o voz y video.

Acceso Primario (PRI): Comprende 30 canales de tipo bidireccional de 64 Kbps cada uno para un total de 1920 Kbps. Cada canal o circuito es independiente.

Frame Relay (FR). Consiste en la transferencia de datos en forma eficiente, punto a punto ó punto multipunto, cuya tecnología se basa en estándares internacionales. Este servicio puede brindarse a nivel nacional e internacional.

Características. Permite múltiples circuitos virtuales por medio de un mismo acceso físico. Permite al cliente transmitir a mayor velocidad que la contratada, si hay disponibilidad en la red, esto sin costo adicional.

Alquiler de equipo de videoconferencia. Este servicio permite al cliente llevar a cabo una actividad en la cual se realizará un encuentro simultáneo de varias personas ubicadas en diferentes sitios distantes (dos o más), mediante una comunicación en audio y video en tiempo real, como lo harían si todas se encontraran en una sola sala de reuniones. Este servicio puede brindarse a nivel nacional e internacional.

El servicio que el ICE ofrece es el alquiler de los equipos necesarios en forma temporal para interconectar dos o más puntos mediante enlaces RDSI, dándole el soporte técnico adecuado.

Características: Este servicio puede interconectar dos o más puntos con un máximo de ocho con cuatro personas simultáneamente y el resto por activación de voz, con velocidades desde 128 Kbps como mínimo hasta 384 Kbps.

Dónde solicitar los servicios descritos

UEN de Servicios Empresariales

Servicio de Atención de Cliente: 800-EMPRESA (800-367-7372)

Servicio de Atención de Averías las 24 horas: 800-SOPORTE (800-767-6783)

Servicios móviles

Servicio Nuevo

1º—**Descripción:** Es aquel servicio celular móvil que por primera vez es activado a un cliente.

De no contarse con disponibilidad de líneas celulares, la solicitud del gestionante se registrará en el sistema corporativo, misma a la que se le asignará un número de solicitud, con la finalidad de mantener un orden cronológico a la hora de brindar los servicios.

Cuando exista disponibilidad de servicios, esta situación será comunicada a los interesados a través de los principales medios de comunicación, lo anterior, con el propósito de que el solicitante, de acuerdo con su número de orden, proceda a hacer una cita para ser atendido por los funcionarios de la institución.

- 1.1 **Cambio de aparato telefónico.** Es la sustitución de un aparato celular por otro, mismo que será activado con la consecuencia lógica, de que el aparato sustituido queda desactivado. El nuevo aparato celular, debe encontrarse dentro de la lista de aparatos homologados por el ICE. El aparato ha de estar cargado y no registrado como robado o extraviado.

- 1.2 **Retiro temporal del servicio.** Es la desconexión temporal del servicio a solicitud del cliente, con la obligación de seguir cancelando la tarifa básica y cualquier otro cargo que tuviere pendiente con el ICE.
- 1.3 **Retiro temporal del servicio por robo o extravío de aparato.** Es la desconexión temporal del servicio a solicitud del cliente, debido a robo o extravío del aparato, previo reporte del hecho al ICE, con la obligación de seguir cancelando la tarifa básica.
- 1.4 **Cambio de número telefónico con cargos.** Es el cambio que a petición del cliente, se hace del número que identifica un determinado servicio. El cliente puede seleccionar un número en especial, cancelando el importe correspondiente. Debe presentar el aparato telefónico en caso de ser de la tecnología TDMA.
- 1.5 **Cambio de números telefónicos sin cargos.** Es el cambio del número asignado a un determinado cliente, debido a problemas de funcionamiento del servicio, o por la utilización del servicio Roaming. Debe presentarse el aparato telefónico.
- 1.6 **Cambio de dirección para el envío de recibos.** Es el registro de la nueva dirección postal suministrada por el cliente para el envío de recibos por servicios.
- 1.7 **Cambio en condiciones del servicio.** Es la restricción o apertura al tráfico telefónico internacional o a los servicios del tipo 900, a solicitud del cliente.
- 1.8 **Reconexión por retiro temporal.** Es la reconexión del servicio que se encuentra en situación de retiro temporal.
- 1.9 **Reconexión por liquidación.** Es la reconexión del servicio que ha sido liquidado contablemente por deudas, que finalmente fueron canceladas. La reconexión, se realizará de acuerdo con la disponibilidad de servicios que tenga el ICE.
- 1.10 **Instalación de facilidades.** Son productos de valor agregado, los cuales el cliente del servicio móvil puede optar.
 - 1.10.1 **Llamada en espera:** servicio que permite que durante una conversación telefónica normal se pueda informar, con un tono especial, que otra persona está llamando a esa línea telefónica. Fácilmente, podrá atender la llamada sin necesidad de cancelar la primera llamada, es posible conversar en forma alterna con ambas personas.
 - 1.10.2 **Casillero de voz:** servicio que permite al cliente almacenar mensajes en un casillero de voz virtual, creado exclusivamente para el cliente cuando la llamada entrante no es atendida en 50 segundos (7 timbres), el servicio telefónico está ocupado, el servicio se encuentra fuera de cobertura, el sistema se encuentra congestionado, el servicio está apagado y/o el cliente no posee llamada en espera.
 - 1.10.3 **Identificador de llamada:** servicio que le permite al cliente conocer el número de teléfono de donde proviene una llamada entrante.
 - 1.10.4 **No identificador de llamada:** servicio que le permite al cliente que su número no sea identificado en el teléfono destino
 - 1.10.5 **Conferencia Tripartita:** servicio que permite al cliente conversar con un máximo de diez personas a la vez.
 - 1.10.6 **Servicios Integrados:** sistema que posibilita el envío y envío de mensajes de correo electrónico y el manejo del casillero de voz que también permite la recepción de mensajes de fax al casillero celular.
 - 1.10.7 **Servicio Roaming:** servicio por medio del cual un cliente de un operador celular A, utiliza la red de un operador celular B, cuando dicho cliente se encuentra dentro del área de cobertura de este segundo operador.
 - 1.10.8 **Servicio Internet Celular:** servicio que le permite al cliente acceder a Internet mediante el uso del Terminal móvil.
 - 1.10.9 **Desviación de llamadas:** el cliente puede programar su teléfono de manera que las llamadas dirigidas al mismo, sean transferidas automáticamente a otro número telefónico, durante un período que él mismo controla.
- 1.11 **Retiro de facilidades:** Es el retiro que se hace a solicitud del cliente, de las facilidades de valor agregado por las que éste optó para su servicio móvil.
- 1.12 **Publicación del cliente en la Guía Telefónica:** Es la publicación del nombre y número de teléfono del titular del servicio que realiza el ICE en la Guía Telefónica a solicitud del cliente.
- 1.13 **Retiro definitivo del servicio.** Es la devolución definitiva del servicio por parte del cliente al ICE. Luego de 30 días y habiéndose verificado que no existen deudas, se procede al reintegro del depósito de garantía que en su momento el cliente efectuó.
- 1.14 **Liberación de PIN y PUK de la tarjeta SIM:** solicitud que hace el cliente cuando por error bloquea el PIN de su tarjeta SIM.
- 1.15 **Servicio 900:** Es un servicio que le permite a una empresa suministrar información de interés a sus usuarios (entretenimiento, deportes, información astral, noticias, clima, economía, turismo, entre otros), con un costo definido por ésta. El usuario accede a cancelar mediante un cargo a su cuenta telefónica.
- 1.16 **Servicio de Contenido:** servicio que brinda la posibilidad de solicitar por medio de sus móviles y a través de un mensaje de texto, sonidos, imágenes e información sobre distintos temas.

1.17 **Servicio Prepago:** servicio de comunicación móvil, que el ICE ofrece a sus clientes cuya principal característica es que se paga por adelantado un monto definido y luego, según su consumo, se le va rebajando a través de un sistema automático, con lo cual el usuario tendrá mayor control de su gasto.

2°—Requisitos Particulares:

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.
- Para formalizar o activar el servicio (si está dentro del rango autorizado), debe presentarse en cualquiera de las agencias de Servicios de Telecomunicaciones. También puede hacer su formalización en aquellos centros de distribución externos autorizados por el ICE.
- Presentar el aparato telefónico cargado. Este debe encontrarse dentro de la lista de aparatos homologados que proporciona el ICE en la dirección <http://icetel.ice.go.cr/esp/empresas/empmovlista.html>, o a través del número telefónico 193. El cual debe cumplir con las siguientes características:

1. TERMINAL BASICO GSM:

Terminal móvil de tecnología GSM, compatible con fase 2 plus.
Soporte de las aplicaciones SIM TOOLKIT (STK)
Que permita gestión de ficheros ADN, FDN, SDN.
Voltaje de SIM de 3 a 5 voltios
Banda de operación 1800 MHz

2. TERMINAL AVANZADO:

WAP 1.2 o 2.0
GPRS 4.1
Teléfono Tribanda (900, 1800, 1900 MHz)

3. TERMINAL BASICO TDMA:

Solo se aceptarán los equipos terminales autorizados por el ICE y que cumplan las pruebas de aceptación. Para mas información consultar la lista de terminales autorizados que se encuentra en la dirección electrónica: <http://celular.infocum.ice> o llamando al 193.
Factura Original del aparato telefónico para verificación, y la copia de la misma u comprobante autorizado o documento aceptado por la Dirección General de Tributación para el expediente.
Copia de un recibo de agua, luz o teléfono, donde conste la dirección del solicitante de un servicio celular, con no más de 3 meses de expedido.
No se aceptarán aparatos celulares reportados al ICE como robados.

2.1 **Solicitud de facturas para los servicios nuevos celulares, cambios de aparato y cambios de tecnología.** El Agente de Atención solicitará al Cliente la factura original de compra del equipo terminal celular, comprobante autorizado o documento aceptado por la Dirección General de Tributación y una copia del documento. La presentación de facturas para adquirir estos servicios específicos, responde a las resoluciones emitidas por la Dirección General de Tributación Directa.

La factura o comprobante autorizado deberá contener, como mínimo, la siguiente:

Nombre completo del propietario o razón social y su correspondiente número de cédula.
Nombre completo del comprador o razón social. Cuando la factura o comprobante autorizado que respalda la compra del aparato telefónico esté extendido a nombre de una persona distinta del adquirente del servicio celular, o incluso en caso de que no conste en el comprobante el nombre del comprador, o el comprobante ampare la adquisición de más de un aparato telefónico, la factura o comprobante autorizado deberá indicar el número de serie del aparato telefónico que se pretende activar.
Número de la factura de venta o comprobante autorizado.
Fecha de emisión de la factura o comprobante autorizado.
Subtotal
Precio neto de la venta.
Monto del impuesto de ventas
Monto total de la factura
Indicador del impuesto incluido, ya sea "Impuesto de Ventas" o las siglas "IVI" en el caso de que el impuesto esté incluido dentro del precio de la mercancía.

En el caso de facturas, estar timbradas por Tributación o al menos con la indicación de encontrarse con la dispensa respectiva. Las facturas emitidas en dólares deberá indicar también el monto en colones.

En ningún caso se tramitará la activación del servicio con la sola presentación de una factura pro-forma. Para trámites con un aparato telefónico TDMA usado, anteriormente conectado, no se deberá cumplir con lo anterior, por no estar sujeto al impuesto general sobre las ventas. Los adquirentes de teléfonos usados previamente conectados deberán presentar carta de autorización (Indicando serie electrónica del equipo terminal celular, número de teléfono en el cual el equipo estuvo activo) del vendedor y copia

de la cédula del mismo, la cual deberá ser exigida por el ICE y los distribuidores externos, según artículo N° 1 de la Resolución N° 10 de 18 de marzo de 2003.

Cuando la factura o comprobante autorizado que respalda la compra del aparato telefónico esté extendido a nombre de una persona distinta del adquirente de la línea de teléfono celular o incluso en caso de que no conste en el comprobante el nombre del comprador o el comprobante ampare la adquisición de más de un aparato telefónico, la factura o comprobante autorizado deberá indicar el número de serie del aparato telefónico que se pretende activar.

Los suscriptores de líneas de teléfonos celulares que ganaron o obtuvieron el aparato telefónico mediante un concurso, sorteo o similar deberán presentar una declaración jurada del patrocinador del evento, en la que se indique la naturaleza del concurso, nombre del favorecido y una referencia de la factura con la que se compraron los teléfonos celulares, así como la marca, modelo o serie del aparato telefónico.

En caso de que el teléfono celular haya sido adquirido en el exterior para fines no comerciales, el suscriptor de la línea de telefonía celular deberá demostrar al Instituto Costarricense de Electricidad o al distribuidor externo autorizado que estuvo fuera del país, mediante copia de su pasaporte o certificación expedida por la Dirección General de Migración y Extranjería, donde se registre su salida e ingreso al país.

En los casos en que dicha documentación no se presente NO SE BRINDARÁ EL SERVICIO.

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.

4°—**¿Dónde obtenerlos?** Cualquiera de los servicios antes indicados, podrán ser solicitados en las Agencias de Servicios de Telecomunicaciones o bien llamando al Servicio 193.

Servicios Internacionales

Servicio MIDA

1°—**Descripción:** Permite efectuar llamadas internacionales por medio de marcación directa, de una forma más rápida y económica. Lo puede utilizar en cualquier parte del país, desde un teléfono sin restricción internacional, hacia más de 260 países. El teléfono puede ser fijo, móvil o público con las tarjetas telefónicas Chip, Colibrí y Viajera 199.

Es el servicio más económico para efectuar llamadas internacionales debido a su tarifa y a que el cargo mínimo es de un minuto.

¿Cómo marcar a través del Servicio MIDA?

La forma de marcar es la siguiente:

00 + Código de país + Código de ciudad + Número de teléfono

2°—**¿Dónde obtenerlos?** Si quiere conocer códigos de país, de ciudades o números telefónicos en otros países puede consultarse al Servicio de Información Internacional 124.

Planes de descuento MIDA Dorado

1°—**Descripción:** Si la facturación telefónica internacional mediante el Servicio MIDA es superior a los 400.00 dólares mensuales, el ICE le ofrece a sus clientes los Planes de Descuento MIDA Dorado, los cuales le permiten disfrutar de tarifas especiales al realizar llamadas a cualquier parte del mundo.

Puede solicitarse que sean incluidos varios números telefónicos de una empresa para obtener un ahorro corporativo, o bien, afiliarse individualmente solo aquellos números telefónicos que tienen alta facturación internacional. Los números a afiliarse deben pertenecer al mismo ciclo de facturación.

Para incorporarse y mantenerse en uno de estos planes, la empresa deberá facturar la cuota mínima requerida según el plan suscrito y la tarifa especial será aplicada en todas sus llamadas realizadas por el Servicio MIDA.

El cliente solicitará su afiliación al Plan de Descuento MIDA Dorado que consiste en aplicar las tarifas establecidas de acuerdo con el rango seleccionado, a las llamadas que se realicen por el Servicio MIDA (Marcación Internacional Directa de Abonado), durante las 24 horas del día, todo el año, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Servicios para Telecomunicaciones Internacionales, el cual declara conocer y que regulan la prestación de este servicio (artículo 3 y siguientes) y se rige por las siguientes condiciones:

1. El cliente autoriza que se le facture mensualmente, como consumo mínimo, el cargo correspondiente al monto del Plan de Descuento MIDA Dorado que haya escogido.
2. Es indispensable que los números suscritos al Plan de Descuento pertenezcan a un mismo ciclo de facturación de acuerdo con los parámetros establecidos por el ICE.
3. Una vez recibida la solicitud, el ICE tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles para afiliarse al Plan de Descuento MIDA Dorado los números indicados por el cliente. En caso de que el cliente desee desafiliarse, debe enviar nota al fax 253-4545 y el ICE tendrá dos (2) días hábiles a partir de la fecha de recibo del documento, para efectuar la desactivación.
4. Cualquier consulta relacionada con el servicio puede ser canalizada a través de los números 206 1371 ó 224 7001 de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.

5. En caso de que se presente alguna modificación en el número activado (traslado, traspasos, cambio de número u otros movimientos) el cliente debe informarlo a los números telefónicos indicados anteriormente o al fax 253-4545, con el fin de que el ICE realice los cambios correspondientes.
6. Una vez suscrito el Plan de Descuento MIDA Dorado, tendrá una vigencia de treinta días naturales y quedará automáticamente prorrogado por periodos iguales si no hay comunicación expresa del ICE o del cliente en sentido contrario, notificando a la otra parte con quince días de anticipación. No obstante lo anterior, el ICE se reserva el derecho de desafiliar cuando el cliente incumpla con las normas estipuladas.

2°—Requisitos Particulares:

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.

3. **Costo del servicio:** 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.

4°—**¿Dónde Obtenerlo?** Se puede solicitar a los siguientes números: 206-1371, 224-7001, al fax 253-4545 o bien a la dirección de correo electrónico: internacional@ice.go.cr

Servicio 09

1°—**Descripción:** Es el servicio para realizar llamadas internacionales de tipo persona a persona con asistencia de un operador bilingüe. Lo puede utilizar en cualquier parte del país (teléfono sin restricción internacional) hacia más de 260 países, desde un teléfono fijo o móvil.

A través del Servicio 09 las llamadas pueden realizarse:

- A cobrar al país de destino (Que la llamada se cobre al número de teléfono de ese país)
- A pagar en Costa Rica. (Que la llamada se cobre al número de teléfono en Costa Rica)
- Con límite de tiempo en la llamada. El cliente debe solicitarlo al operador con anterioridad. (El operador le limitará la llamada según el tiempo que solicite el cliente)
- Tiempo y costo (El cliente debe solicitar al operador con anterioridad que al finalizar su llamada le indique cuánto tardó y cuánto costó)
- Con tarjeta telefónica (Utilizando la tarjeta Munditel)

¿Cómo marcar a través del Servicio 09

La forma de marcar es la siguiente:

09 + Código de país + Código de ciudad + Número de teléfono

Una vez marcados todos los dígitos, el operador atenderá identificándose como Servicio 09, preguntará con quién desea hablar y dónde se pagará la llamada.

El Servicio 09 es atendido las 24 horas.

2°—**¿Dónde Obtenerlo?** Puede comunicarse al Servicio de Información Internacional 124.

Servicio 116

1°—**Descripción:** Es el servicio para efectuar llamadas internacionales por medio de un operador bilingüe. Se puede utilizar en cualquier parte del país (teléfono sin restricción internacional) hacia más de 260 países y desde un teléfono fijo o móvil. En el caso de teléfonos públicos puede hacerse la llamada únicamente por cobrar al país de destino

La llamada internacional puede solicitarse bajo las siguientes modalidades:

- Teléfono a teléfono (Con cualquier persona que responda en el otro país)
- Persona a persona. (Con alguna persona en particular)

Y en cuanto al pago se puede solicitar:

- Por cobrar al país de destino (Cargando la llamada al número de teléfono al que se llama)
- Por pagar en Costa Rica. (Cargando la llamada al teléfono en Costa Rica)

El Servicio de Operador 116 está disponible las 24 horas del día durante todo el año y su principal ventaja es la asistencia de personal bilingüe, quien se encargará de establecer comunicación a lugares de difícil acceso.

1.1 Cómo efectuar una llamada por el Servicio 116

Al llamar al 116 el cliente debe conocer el código de país, el código de ciudad (preferiblemente) y el número de teléfono al cual desea comunicarse y debe indicarle al operador dónde se pagará la llamada.

2°—Requisitos particulares:

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.

3°—**Costo:** 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.

4°—**¿Dónde Obtenerlo?** Puede comunicarse al Servicio de Información Internacional 124.

Servicio Costa Rica Directo

1°—**Descripción:** Permite realizar llamadas por cobrar desde otros países hacia el número al que se llama en Costa Rica, siempre que sean aceptadas por el receptor de la llamada.

Este servicio puede ser utilizado desde un teléfono fijo, móvil, público o desde un hotel. Sin embargo, como el ICE no tiene relación de corresponsalia con el 100% de los operadores de telecomunicaciones de los diferentes países; se ha detectado que en algunos países no es posible acceder el servicio desde cualquier teléfono público. En el caso de hoteles, pueden cobrar un recargo por el uso del servicio pero no por la llamada internacional.

Si al llamar desde otro país no se efectúa la comunicación, se omite el cargo. Este servicio es atendido las 24 horas del día.

El número que debe marcar dependiendo del país donde se encuentre es:

País	N° Costa Rica Directo Para llamar a Costa Rica desde otro país debe marcarse
Argentina	00 800 225 25114
Belice *	554 y 820
Brasil	0021 800 225 25 114
Canadá	011 800 225 25114 y 1 800 463 0116
Chile Ctc Mundo	800 800 267
Chile Entel	123 003 5061
Colombia Telecom	009 800 225 25114
Colombia Orbitel	01 800 550 6116
Corea Del Sur	001 800 225 25114
El Salvador	800 1506
Escocia	0800 89 0116
España	900 990 506
Estados Unidos	1 800 2525 114 6 011 800 225 25114
Francia	0800 990 506
Gales	0800 89 0116
Guatemala	9999 506
Holanda	0800 022 1506
Honduras	00 800 225 25114
Inglaterra	0800 89 0116
Irlanda Del Norte	0800 89 0116
Israel Bezeq	1800 9494 506
Italia	800 172 229
Japón Kdd	00539 506
México	01 800 123 0220
Nicaragua	1 800 0179
Panamá	00 800 225 25114
Paraguay	008 506 800
Perú	00 800 225 25114
Puerto Rico E Islas Vírgenes	1 800 2525 114
República Dominicana	00 800 225 25114
Taiwán	00801 506 506
Uruguay	00 800 225 25114

Los números están sujetos a cambios.

* Belice: El número 554 se utiliza en hoteles y el 820 en teléfonos públicos.

2°—Requisitos particulares:

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.

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.

4°—**¿Dónde Obtenerlo?** Se puede obtener mayor información, mediante el Servicio de Información Internacional 124.

Servicio País Directo

1°—**Descripción:** Permite hacer llamadas desde Costa Rica hacia otros países con cargo a una tarjeta de crédito, tarjeta telefónica o por cobrar al país de destino

1.1 Cómo marcar el Servicio País Directo

Los números que se debe marcar desde Costa Rica son los que se detallan a continuación:

País	Número servicio país directo
Argentina Telefónica	00 80000 540054
Argentina Telecom	00 800 54545454
Belice	0 800 5011154
Brasil	0 800 0551055
Canadá	08000151161
Chile Ctc Mundo	0 800 0562188
Chile Entel	0 800 0561056
Colombia Telecom	00 800 22338376
Colombia Orbitel	0 800 0572057
Corea Del Sur	00 800 12348000
El Salvador	0 800 5030120
Escocia	0 800 0441044
España	0 800 0341034
Estados Unidos At&T	0 800 0114114
Estados Unidos Mci	0 800 0122222
Estados Unidos Sprint	0 800 0130123

País	Número servicio país directo
Francia	0 800 0331033
Gales	0 800 0441044
Guatemala	0 800 5021502
Holanda	0 800 0311111
Honduras	00 800 50415041
Inglaterra	0 800 0441044
Irlanda Del Norte	0 800 0441044
Israel Bezeq	0800 972 1972
Italia	0 800 0391039
Japón Kdd	0 800 0811081
México	00 800 83563953
Nicaragua	0 800 5051505
Panamá	00 800 64726262
Paraguay	0 800 5951595
Perú	00 800 46527378
Puerto Rico E Islas Vírgenes	0 800 0114114
República Dominicana	00800 226 33835
Taiwán	0 800 8861886
Uruguay	00 800 59800598

Nota: Los números sujetos a cambios.

2°—Requisitos particulares:

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.

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.

4°—**¿Dónde obtenerlos?** Se puede obtener mayor información, ante el Servicio de Información Internacional I24.

Servicio 800 Internacional Entrante

1°—**Descripción:** El Servicio 800 Internacional Entrante permite a la empresa costarricense recibir y asumir el costo de las llamadas que se original desde el país con el cual se establece el servicio. El propósito es promocionar y vender bienes y servicios.

1.1 Cómo se marca el Servicio 800 Internacional Entrante

El formato del número 800 Internacional Entrante es:

Código de acceso 800 internacional desde cada país + 800 + Número de teléfono

2°—Requisitos particulares:

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.
- Disponer de una línea telefónica sin restricción Internacional.

El cliente solicita la suscripción para el acceso de tráfico internacional de cobro revertido automático, sin cargo para la persona que realiza la llamada en el exterior, bajo la asignación de un número cuyo indicativo de acceso libera a la administración de origen del cargo por la llamada internacional, la cual es pagada por el cliente en Costa Rica en el número definido para su facturación, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Servicios para Telecomunicaciones Internacionales, (Art. 7 y Art. 26 inciso d) el cual declara conocer y que regulan la prestación de este servicio.

Las condiciones bajo las cuales se brinda este servicio son las siguientes:

1. El ICE factura las llamadas en forma mensual, según las tarifas vigentes, con un mínimo mensual de consumo.
2. Cualquier consulta relacionada con el servicio puede ser canalizada a través de los números 234-6913 ó 224-7001 de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.
3. En caso de que el cliente realice algún movimiento (traslado, trasposos, cambio de número u otros movimientos) en el número telefónico a enrutar o a facturar, debe informarlo a los números telefónicos indicados o al fax 253-4545, con el fin de que el ICE realice los cambios correspondientes.
4. El cliente no adquiere ningún derecho legal sobre el número asignado para este servicio y como consecuencia no puede ser vendido, traspasado, gravado o negociado con terceros.
5. Los canales de comunicación derivados de este servicio sólo podrán ser utilizados para las comunicaciones propias o de su empresa a nivel corporativo. Las prohibiciones existentes en la utilización de este servicio se detallan a continuación:
 - a. Importar, exportar o reexportar tonos de invitación a marcar, para acceder la red del país de origen o destino o a otras redes privadas de telecomunicaciones, tanto en Costa Rica como en otro país.
 - b. Brindar cualquier servicio de telecomunicaciones a terceros en competencia con el ICE o RACSA.
 - c. Subarrendar y vender servicios de telecomunicaciones a terceras personas a través de éste sistema.
 - d. Conectarse a la Red Pública Conmutada ni a otras Redes Privadas en Costa Rica.
6. La contravención a las prohibiciones contenidas en el punto 4 dan derecho al ICE para suspender en forma inmediata este servicio, como medida precautoria, previa notificación de la falta cometida por el cliente, circunstancia que será dilucidada en forma definitiva en un procedimiento administrativo.

7. Una vez activado el servicio, tendrá una vigencia de treinta días naturales y quedará automáticamente prorrogado por períodos iguales si no hay comunicación expresa del ICE o del cliente en sentido contrario, notificando a la otra parte con quince días de anticipación.

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.

4°—**¿Dónde obtenerlos?** Se puede solicitar a los siguientes números: 234-6913, 224-7001, al fax 253-4545 o bien a la dirección de correo electrónico: internacional@ice.go.cr

Servicio 800 Internacional Saliente

1°—**Descripción:** Llamadas internacionales que se originan en Costa Rica con destino al país con el cual se desea establecer la comunicación, asumiendo su costo las empresas que radican en esos países, previo acuerdo operativo entre las compañías telefónicas.

1.1 Cómo se marca por el Servicio 800 Internacional Saliente

El formato del número 800 Internacional Saliente es:

0 + 800 + Número de teléfono

La comercialización de este servicio es responsabilidad de las empresas de telecomunicaciones de los otros países.

2°—**Costos:** No tiene costo alguno para el cliente que llama.

Servicio 800 Doméstico Pagado

1°—**Descripción:** Los números 800 Domésticos son los que las empresas, dentro de Estados Unidos y Canadá, ponen a disposición de sus clientes locales para realizar ventas promocionales, etc.

Este tipo de llamadas son gratuitas solamente dentro de los Estados Unidos y Canadá, por lo que, si un cliente accesa el servicio desde Costa Rica deberá asumir el costo de la llamada internacional, ya que se efectúa mediante el Servicio MIDA y se aplica la tarifa correspondiente.

1.1 Cómo marcar el Servicio 800 Doméstico

El formato del servicio es el siguiente:

001 + 800 + Número de teléfono

Servicio de Comunicaciones Internacionales Móviles (CIM)

1°—**Descripción:** Las estaciones móviles satelitales permiten brindar servicios de comunicación hacia unidades que se encuentran en altamar. El Servicio CIM le permite realizar una llamada internacional marcando directamente o mediante el operador del Servicio I16.

1.1 Cómo marcar por el servicio CIM

El cliente requiere conocer la región oceánica donde se encuentra la unidad y el número telefónico del barco y proceder de la siguiente manera:

00 + Código de la región oceánica + Número de teléfono del barco

Las siguientes son las regiones oceánicas establecidas:

Atlántico Este	871
Pacífico	872
Indico	873
Atlántico Oeste	874

Este servicio se brinda únicamente pagando la llamada en Costa Rica.

Puede utilizarse desde cualquier parte del país, desde un teléfono fijo o móvil que no esté restringido para llamadas internacionales.

2°—Requisitos particulares:

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.

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.

4°—**¿Dónde obtenerlo?** Puede comunicarse al Servicio de Información Internacional I24.

Tarjeta MUNDITEL

1°—**Descripción:** Le permite al cliente hacer sus llamadas internacionales cargándolas automáticamente a su recibo telefónico. Las llamadas se efectúan por medio de un operador, el cual valida la tarjeta. Debe marcar el número al que desea llamar de la siguiente forma:

Si se llama desde Costa Rica:

09 + Código de país + Código de ciudad + Número de teléfono

Al marcar estos dígitos el cliente es atendido por un operador del ICE, quien le solicita el número de tarjeta y con quién desea hablar en el país de destino

Si se llama desde Costa Rica:

La tarjeta Munditel se puede utilizar desde los países con los cuales el ICE tiene habilitado el Servicio Costa Rica Directo, para lo cual debe marcar el número dependiendo del país

donde se encuentre y el cliente será atendido por un operador del ICE, quien le solicitará el número de tarjeta y le preguntará con quién desea hablar. Ver lista de números de Costa Rica Directo en el punto 1.5

- Si el cliente está en el exterior y desea llamar a otro país que no sea Costa Rica:
 - a. Debe marcar el número del Servicio Costa Rica Directo dependiendo del país donde se encuentre.
 - b. Indicar al operador su número de tarjeta.
 - c. Indicar el país y el número de teléfono al que desea llamar.

2°—Requisitos particulares:

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.
- Debe disponer de una línea telefónica sin restricción internacional.

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.

4°—**¿Dónde obtenerlos?** Se puede solicitar a los siguientes números: 234-6913, 224-7001, al fax 253-4545 o bien a la dirección de correo electrónico: internacional@ice.go.cr

Servicio de Información Internacional 124

1°—**Descripción:** Al llamar al Servicio 124 el cliente puede obtener:

- Información de los Servicios de Telecomunicaciones Internacionales.
- Instrucciones de cómo marcar a través de los Servicios MIDA 09, 116, Costa Rica Directo, CIM.
- Tarifas y horarios de los Servicios de Telecomunicaciones Internacionales.
- Números telefónicos en otros países.
- Códigos de país y de ciudad en cualquier parte del mundo.
- Diferencias de horas entre Costa Rica y el mundo.

Este servicio es atendido las 24 horas al día todos los días del año.

Servicio INFOTEL

1°—**Descripción:** Este servicio está dedicado a la atención y recepción de consultas y/o reclamos sobre cargos facturados de llamadas internacionales.

Al marcar 224-2900, el cliente ingresa a un sistema interactivo de voz con instrucciones pregrabadas que lo guían a un menú de opciones, dentro de las cuales puede consultar el monto de sus llamadas internacionales, solicitar la ayuda de un operador que atienda su consulta o solicitar una investigación acerca de su facturación internacional.

Para más información puede comunicarse al Proceso de Gestión Comercial, UEN Servicios Internacionales, al teléfono: 224-8016 ó el fax: 234-0503.

Servicio de Transmisión de Televisión

1°—**Descripción:** El Servicio de Transmisión de Televisión se realiza a través de la Estación Terrena de Tarbaca y la Recepción de señales se realiza a través de las Estaciones Terrenas de Tarbaca y Guatuso que operan con los satélites 325 y 335 de la Región Oceánico del Atlántico de INTELSAT.

Para brindar un servicio de calidad, se opera con el estándar de 525 líneas en el sistema NTSC, con conectividad a cualquier país del mundo y con la posibilidad del doble salto satelital para enlazar las regiones oceánicas del Pacífico y del Indico.

Además, ofrece un sistema de televisión digital por microondas de 34 kilohertz, que permite interconectividad con las capitales de los países del área Centroamericana.

2°—Requisitos particulares:

- Los indicados en Requisitos Comunes, según corresponda.
- El cliente deberá proveer el material en un cassette formato Betacam en el Edificio del ICE en San Pedro o incorporar la señal en el punto de transmisión.
- La solicitud del servicio se hace mediante una nota que debe presentarse 24 horas antes del evento. En situaciones imprevistas puede hacerse una solicitud extemporánea con 2 horas de anticipación a la transmisión.

Deberá contener los siguientes datos:

- Fecha y hora del servicio.
- Duración de la transmisión.
- Origen y destino
- Dirección exacta para envío de la factura.

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.

4°—**¿Dónde obtenerlos?** Se puede solicitar a los siguientes números: 253-8723, 224-7001, al fax 253-4545 o bien a la dirección de correo electrónico: internacional@ice.go.cr

En horas no hábiles, el servicio puede solicitarse a través del número 189, y enviando un mensaje al radiolocalizador número 229.

SECTOR DE ELECTRICIDAD

La prestación de los servicios eléctricos, están sujetos a:

- a. Reglamento Sectorial de Servicios Eléctricos, Decreto Ejecutivo N° 29847 del 19 de noviembre del 2001, publicado en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 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* N° 16 del 23 de enero del 2003
- c. Resolución N° RRG-2443 del 21 de diciembre del 2001 de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, publicada en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 5 del 8 de enero del 2002, norma técnica denominada "Prestación del Servicio de Distribución y Comercialización" (AR-NTSDC)
- d. Resolución N° RRG-2444 del 21 de diciembre del 2001 de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, publicada en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 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.

3°—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.

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.

Servicio de suministro de energía eléctrica para clientes nuevos con red disponible.

Cientes 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:

- Suministrar la lista de carga a conectar (iluminación, equipos, motores y artefactos eléctricos en general), e indicar las horas de uso.
- 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.
- De aprobarse el servicio, el cliente deberá firmar la Solicitud de Servicio correspondiente.
- 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 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, ser 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 detallan 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:
 - 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.

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:**

- Solicitud de autorización por parte de la Municipalidad respectiva.
- Nombre y calidades de la empresa o persona responsable que instala los arcos luminosos.
- 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.
- Garantía de que las personas que efectuarán la conexión de los arcos, poseen los conocimientos técnicos necesarios para realizar dichas funciones.
- Para conceder el servicio, el cliente deberá firmar la solicitud de servicio correspondiente, la cual se emite al momento de su tramitación.
- La energía suministrada a los arcos luminosos con fines comerciales, será cobrada mediante la siguiente fórmula:

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

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:

- 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 facsimil.
- Indicar el hecho generador de la reclamación, anotando la descripción completa, la fecha y hora del mismo.
- 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.
- 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.
- 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:

- Un panel fotovoltaico de 100 Watt.
- 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.
- Una batería de ciclo profundo.
- 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:

- Para un televisor de 12 pulgadas en blanco y negro se tiene 4 horas uso.
- Para un televisor de 14 pulgadas a color se tienen 2 horas uso.
- Para radios AM, FM de potencias inferiores a los 10 watt son 6 horas uso.
- 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.
- 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:**

- Comunidad de pobladores debidamente organizada, debe enviar solicitud de servicio formal a la Agencia de Servicios de Electricidad que le corresponda.
- La comunidad debe estar ubicada al menos a 4 Km. de la red de distribución.
- 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:**

- 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.
- 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.
- 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:**

- Suministrar lista de carga a conectar (cantidad de luminarias, equipos y artefactos a conectar).
- Contrato para el alquiler del equipo fotovoltaico debe ser firmado por el representante legal de la institución.
- 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. 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. Último 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:

- 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.
- 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:

- Nombre del interesado.
- Dirección y número de teléfono
- 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:

- Nombre del interesado, dirección y teléfono
- Características generales de la obra (planos).
- 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 N° 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:

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

Otros ServiciosServicios PreferencialesServicio 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:

- 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.
- 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:

- Solicitarlo en una Agencia de Servicios de Electricidad – ICE.
- 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:

- Descripción de los sucesos por los cuales atribuye la deficiencia del servicio eléctrico.
- Localización exacta donde ocurre la avería, la cual aparece indicada en el recibo eléctrico.
- 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 a. m. a 5:00 p. m.

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:

- Recaudadores rurales (Establecimientos comerciales en general, autorizados por el ICE - Electricidad)
- Banco Nacional de Costa Rica
- Banco de Costa Rica
- Banco Crédito Agrícola de Cartago
- Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
- Banco Interfin S. A.
- Banco de San José S. A.
- Banco Scotiabank
- Banca Promérica
- Banco Catay
- Improsa
- Mutual de Cartago de Ahorro y Préstamo.
- Mutual de Alajuela de Ahorro y Préstamo.
- Inversiones AM PM S. A.
- Coopealianza R. L.
- Corporación de Supermercados Unidos S. A. (Más x Menos, Hipermás, PALI).
- Supermás
- Supermercados Megasuper
- Perimercados S.A.
- Farmacias Fischel
- 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.

- Agencia Telefónica Heredia
- Agencia Telefónica Pavas
- Agencia Telefónica Escazú
- Agencia Telefónica Desamparados, San José
- Agencia Telefónica Urbana (Contiguo a RACSA, San José centro)
- Agencia Telefónica Belén
- Agencia Telefónica de Tibás.
- Agencia Telefónica Avenida Segunda.
- 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 Interfin.

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, accediendo 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 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 y acceder a los servicios descritos anteriormente.

REGIONES Sector Energía	AGENCIAS ELECTRICAS	Telefono Agencia	FAX Agencia	Correo Electrónico
Región Brunca Río Claro	Ciudad Cortés	788-0123	788-8044	gcarriera@ice.go.cr
Región Brunca Río Claro	Ciudad Nely	783-3123	783-3366	ghernandez@ice.go.cr
Región Brunca Río Claro	Golfo	775-0123	775-0301	gcalenc@ice.go.cr
Región Brunca Río Claro	Laurel	780-0123	780-0645	gmjmenes@ice.go.cr
Región Brunca Río Claro	Palmar Norte	786-6123	786-6332	mgonzalez@ice.go.cr
Región Brunca Río Claro	Puerto Jiménez	736-5123	735-6105	waguirre@ice.go.cr
Región Brunca Río Claro	Río Claro	789-9123	789-9368	hermudez@ice.go.cr
Región Brunca Río Claro	San Vito	773-3123	773-3301	sburuga@ice.go.cr
Región Brunca San Isidro	Buenos Aires	730-0123	730-0225	malizanda@ice.go.cr
Región Brunca San Isidro	Domincal	787-0123	787-0231	galeon@ice.go.cr
Región Brunca San Isidro	Pejibaya	736-0123	736-0120	wconcepcion@ice.go.cr
Región Brunca San Isidro	Los Chiles P.Z.	772-0123	771-5364	gcastro@ice.go.cr
Región Brunca San Isidro	San Isidro	771-0123	771-2001	svargas@ice.go.cr
Región Central	Alajuela Centro	430-6325	441-5786	lsaramita@ice.go.cr
Región Central	Atenas	446-5123	446-5433	mtiquitos@ice.go.cr
Región Central	H ^o San José Alajuela	432-3190	433-4375	mmorales@ice.go.cr
Región Central	Grecia	444-5123	494-6042	haguero@ice.go.cr
Región Central	Naranjo	451-0123	451-2020	larcade@ice.go.cr
Región Central	Palmares	452-0123	452-0555	fernandez@ice.go.cr
Región Central	Puriscal	418-5123	418-8655	hchavarría@ice.go.cr
Región Central	San Antonio del Tejar	443-8582	443-5011	lucapae@ice.go.cr
Región Central	San Pedro de Poás	448-5123	448-9042	gcastro@ice.go.cr
Región Central	San Ramón	445-5123	445-6242	lucapae@ice.go.cr
Región Central	Sarchí	454-4123	454-4414	garcia@ice.go.cr
Región Central	Turrucare	487-6197	487-5789	jesus@ice.go.cr
Región Chorotega	Bagaces	671-1123	671-1230	gordon@ice.go.cr
Región Chorotega	Carlas	669-0123	669-0308	wzurbano@ice.go.cr
Región Chorotega	Cóbano	642-0123	642-0206	meliz@ice.go.cr
Región Chorotega	Coyote (San Francisco)	655-1166	655-1166	balvarado@ice.go.cr
Región Chorotega	Guatuso	464-0323	464-0123	limguerrero@ice.go.cr
Región Chorotega	La Cruz	679-9123	679-9103	lrosales@ice.go.cr
Región Chorotega	Las Juntas	662-0123	662-0081	lsegura@ice.go.cr
Región Chorotega	Liberia	660-1008	660-2223	drodriguez@ice.go.cr
Región Chorotega	Los Chiles	421-1067	471-1072	lucanache@ice.go.cr
Región Chorotega	Nandayure	667-0600	667-5199	ccarrizosa@ice.go.cr
Región Chorotega	Nosara	682-0166	682-0165	lrosales@ice.go.cr
Región Chorotega	Sámara	656-0975	656-0976	lrcarter@ice.go.cr
Región Chorotega	Nuevo Arenal	694-4390	694-0410	mmunoz@ice.go.cr
Región Chorotega	Santa Elena	645-5124	645-6471	gcastro@ice.go.cr
Región Chorotega	Guayabo	673-1123	673-1124	lrosales@ice.go.cr
Región Chorotega	Tilarán	695-5623	695-5323	garcia@ice.go.cr
Región Chorotega	Upala	470-0123	470-0030	lrosales@ice.go.cr
Región Huetar Atlántico	Banta	718-6123	718-6160	eramos@ice.go.cr
Región Huetar Atlántico	Eribri	751-0083	751-0102	vparsons@ice.go.cr
Región Huetar Atlántico	Canari	767-7123	767-8272	larcade@ice.go.cr
Región Huetar Atlántico	Guacimo	718-6123	716-9580	lrosales@ice.go.cr
Región Huetar Atlántico	Guápiles	710-7123	710-7680	gromero@ice.go.cr
Región Huetar Atlántico	Limón	788-0123	788-3262	lrosales@ice.go.cr
Región Huetar Atlántico	Río Frio	764-4123	764-3168	mgonzalez@ice.go.cr
Región Huetar Atlántico	Siquirres	768-8123	768-8376	garcia@ice.go.cr
Región Huetar Atlántico	Ticabán	710-2727	710-2727	lrosales@ice.go.cr
Región Huetar Atlántico	Vale La Estrella	759-0123	759-0140	lrosales@ice.go.cr
Región Huetar Turrialba	Cartago	551-3351	551-7688	lrosales@ice.go.cr
Región Huetar Turrialba	Juan Vinas	532-2123	532-2133	lrosales@ice.go.cr
Región Huetar Turrialba	Turrialba	556-0123	556-1238	lrosales@ice.go.cr
Región Pacífico Central	El Roble	683-0123	683-0875	gjohnson@ice.go.cr
Región Pacífico Central	Espartaco	633-6123	633-5044	lrosales@ice.go.cr
Región Pacífico Central	Jaco	643-3123	643-3184	lrosales@ice.go.cr
Región Pacífico Central	Judas de Chomes	638-8123	638-8246	lrosales@ice.go.cr
Región Pacífico Central	Miramar	638-8123	639-8075	lrosales@ice.go.cr
Región Pacífico Central	Orotina	428-8123	428-8686	lrosales@ice.go.cr
Región Pacífico Central	Parralá	779-9123	779-9122	lrosales@ice.go.cr
Región Pacífico Central	Puntarenas	551-0123	661-2474	lrosales@ice.go.cr
Región Pacífico Central	Quepos	777-0123	777-3667	lrosales@ice.go.cr
TOTAL TODO EL PAIS				

RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE S. A. (RACSA)

Descripción de los ServiciosInternet Dedicado

1°—**Descripción:** Este servicio ha sido diseñado por RACSA para las empresas que requieren mantener una conexión permanente a través de la red. Provee acceso al centro de información (nodo) más cercano, los 365 días del año, ofreciendo múltiples velocidades físicas de conexión, lo que permite el envío y recepción de grandes volúmenes de datos.

2°—**Requisitos particulares:**

- Contar con estudio de factibilidad

2.1 **Requerimientos técnicos:**

- Tramo Interno listo.
- Voltaje neutro a tierra menor o igual a 0,7 V
- Equipo terminal listo (Enrutador-Red LAN, etc.)
- Debe existir un único punto de aterrizaje para las tierras que coincida con la tierra del sitio y que su valor sea menor a 15 ohmios.
- En el lugar donde se ubicará la unidad interna (IDU) debe existir un tomacorriente polarizado de 120 VAC, preferiblemente respaldado por UPS.
- En caso que el cliente desee instalar una red local, requerirá un Hub, terminales PC adicionales y el correspondiente equipo y software de comunicación (enrutador, proxys, etc.)
- Temperatura del cuarto de comunicaciones no mayor a 25° C

3°—**Costo del servicio:** 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.

Otros TrámitesAumento de Velocidad

- Debe cumplir con todos los requisitos comunes.
- Cancelar Instalación.
- Estudio de Factibilidad.

Retiro1°—**Requisitos particulares:**

- Debe cumplir con los requisitos comunes A, B (con 30 día de anticipación) y D.

Servicios NacionalesRedes Privadas Virtuales (VPDN)

1°—**Descripción:** El servicio de acceso a la red privada virtual por medio de teléfono (VPDN) permite a la empresa suscrita establecer una conexión remota a una red corporativa, utilizando la plataforma de protocolo Internet (IP) de RACSA, mediante la cual usuarios externos a la empresa puedan tener los beneficios de una red privada a través del uso de la red pública. La conexión se puede realizar desde cualquier parte del territorio nacional, de una forma ágil, segura y económica.

Red Digital Nacional (RACSALINK)

1°—**Descripción:** El servicio RACSALINK parte de una plataforma de comunicación nacional que ofrece servicios a las empresas para que establezcan enlaces entre los diferentes puntos de presencia a través de canales digitales "punto a punto" y con velocidades de $n \times 64$ Kbps (Kilobits por segundo).

Redes Nacionales Especializados de Relevo de Tramas (Frame Relay)

1°—**Descripción:** RACSA pone a disposición de las empresas el Servicio Frame Relay a través del cual se puede establecer conexiones permanentes del tipo "multipunto" entre empresas u otros puntos de presencia de una corporación.

Red Nacional Inalámbrica Digital (RACSARID)

1°—**Descripción:** RACSARID está diseñada especialmente para la interconexión de zonas remotas de difícil acceso o para aquellos lugares donde no es posible establecer un enlace mediante planta externa, red alambrada de cobre o red de fibra óptica.

Otros trámitesAumento de velocidad**Requisitos particulares:**

- Inciso A y B de Requisitos Comunes.
- Estudio de Factibilidad.

Retiro**Requisitos particulares:**

- Inciso A, B) (con 30 días de anticipación) y D.

2°—**Requisitos particulares:**

- Inciso A, B, C y F de Requisitos comunes.
- Cancelar instalación

2.1 **Requerimientos técnicos:**

- Tramo Interno listo.
- Voltaje neutro a tierra menor o igual a 0,7 V
- Equipo terminal listo (Enrutador-Red LAN, etc.)

- Debe existir un único punto de aterrizaje para las tierras que coincida con la tierra del sitio y que su valor sea menor a 15 ohmios.
- En el lugar donde se ubicará la unidad interna (IDU) debe existir un tomacorriente polarizado de 120 VAC, preferiblemente respaldado por UPS.
- En caso que el cliente desee instalar una red local, requerirá un Hub, terminales PC adicionales y el correspondiente equipo y software de comunicación (enrutador, proxys, etc.)
- Temperatura del cuarto de comunicaciones no mayor a 25° C

3°—**Costo de los servicios:** 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.

Servicios InternacionalesSatelital Internacional (RACSASAT)

1°—**Descripción:** RACSASAT permite a las empresas de nuestros clientes los canales de comunicación privados del tipo "punto a punto" entre organizaciones empresariales ubicadas en el país y otros lugares en el exterior. La comunicación se establece a través del telepuerto RACSA-Zurquí, ubicado en Calle Blancos, en la ciudad de San José.

Acceso satelital a través de una antena de bajo diámetro (VSAT)

1°—**Descripción:** La red VSAT (Very Small Aperture Terminal) permite comunicar sitios geográficamente dispersos, integrándolos en una sola red.

Acceso vía Cable Submarino

1°—**Descripción:** Este servicio es una nueva alternativa con la que ahora su empresa puede contar para la provisión de canales "punto a punto" internacionales. El cable submarino produce grandes beneficios a las conexiones nacionales de Internet, al disminuir los tiempos de transmisión y recepción de la información.

Red Digital Centroamericana

1°—**Descripción:** RACSA ofrece servicios de conexión "punto a punto" entre Costa Rica y los países de la región, a través de la red digital centroamericana, la cual permite establecer conexiones dedicadas entre empresas ubicadas en diferentes países, posibilitando la integración de aplicaciones en un canal digital, disponible las 24 horas.

Servicio de redes especializadas internacionales de relevo de tramas (FRAME RELAY INTERNACIONAL)

1°—**Descripción:** Este servicio de RACSA permite el manejo de enlaces a alta velocidad (en el orden de los megabits por segundo) entre los diferentes puntos de enlace (nodos) de la red, ya que la plataforma interna en nuestro país está compuesta de enlaces totalmente digitales (fibra óptica).

2°—**Requisitos Particulares:**

- Inciso A, B, D y F de Requisitos Comunes.
- Estudio de Factibilidad.

2.1 **Requerimientos técnicos:**

- Tramo Interno listo.
- Voltaje neutro a tierra menor o igual a 0,7 V
- Equipo terminal listo (Enrutador-Red LAN, etc.)
- Debe existir un único punto de aterrizaje para las tierras que coincida con la tierra del sitio y que su valor sea menor a 15 ohmios.
- En el lugar donde se ubicará la unidad interna (IDU) debe existir un tomacorriente polarizado de 120 VAC, preferiblemente respaldado por UPS.
- En caso que el cliente desee instalar una red local, requerirá un Hub, terminales PC adicionales y el correspondiente equipo y software de comunicación (enrutador, proxys, etc.)
- Temperatura del cuarto de comunicaciones no mayor a 25° C.

Otros TrámitesAumento de velocidad1°—**Requisitos Particulares:**

- Inciso A) y B) de requisitos comunes.
- Estudio de factibilidad.

Retiro1°—**Requisitos particulares:**

- Inciso A, B) (con 30 días de anticipación), y D) de Requisitos Comunes.

2°—**Costo del servicio:** 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.

Facilidades de espacio físico y conectividad (COLOCATION)

1°—**Descripción:** El servicio de facilidades de espacio físico y conectividad (Colocation), consiste en la opción del alquiler de espacio para el alojamiento de equipos o servidores de telecomunicaciones, para tener acceso a redes de comunicaciones privadas o públicas.

2°—Requisitos particulares:

- Inciso A y B de Requisitos Comunes.
- Cancelar instalación.
- Estudio de factibilidad.

Otros TrámitesRetiro**1°—Requisitos particulares:**

- Inciso A, B (con 30 días de anticipación), y D de Requisitos Comunes.

2°—Costo del servicio: 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.

Internet directo

1°—Descripción: Internet Satelital de RACSA es un servicio de acceso asimétrico a Internet en donde la modalidad de acceso es compartido y se tiene conexión directa al Backbone de la red Internet en Costa Rica, utilizando para ello la tecnología Satelital VSAT como medio.

2°—Requisitos particulares:

- Cumplir con todos los Requisitos Comunes.
- Estudio de Factibilidad

2.1 Requerimientos técnicos:

- Voltaje neutro a tierra menor o igual a 0,7 V
- Equipo terminal listo (Enrutador-Red LAN, etc.)
- Debe existir un único punto de aterrizaje para las tierras que coincida con la tierra del sitio y que su valor sea menor a 15 ohmios.
- En el lugar donde se ubicará la unidad interna (IDU) debe existir un tomacorriente polarizado de 120 VAC, preferiblemente respaldado por UPS.
- En caso que el cliente desee instalar una red local, requerirá un Hub, terminales PC adicionales y el correspondiente equipo y software de comunicación (enrutador, proxys, etc.)
- Temperatura del cuarto de comunicaciones no mayor a 25°C

Otros TrámitesAumento de velocidad**1°—Requisitos particulares:**

- Inciso A y B de Requisitos Comunes.
- Estudio de Factibilidad.

Retiro**1°—Requisitos particulares:**

- Inciso A, B (con 30 días de anticipación), y D de Requisitos Comunes.

2°—Costo del servicio: 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.

3°—¿Cómo obtenerlo? En oficinas centrales, en los teléfonos: 287-0603 / 287-0628, o en las direcciones: infoempresa@racsa.co.cr / directo@racsa.co.cr.

Internet Conmutado (Vía Telefónica)

1°—Descripción: El acceso a Internet es por medio de la red de cable coaxial de la televisión (cable módem), el cual es un sistema que permite la transferencia de información desde y hacia la red mediante la misma plataforma de recepción de la señal de televisión por cable. La conexión se hace dividiendo la señal que llega al cliente a través del cable, conectando la computadora a Internet y entregando la señal de televisión al televisor del usuario.

2°—Requisitos particulares:

- En el caso de Internet para el Hogar, indicar el número de teléfono residencial desde el que se accederá al servicio. (el número deberá ser reconocido por el sistema, es decir no puede ser privado)

2.1 Requerimientos técnicos:

Los requerimientos mínimos de la computadora deben ser:

1. Equipo:

- Una vía: tarjeta Ethernet, un módem analógico y un cable módem.
- Dos vías: tarjeta Ethernet y cable módem.
- Servicio de televisión por cable.
- Línea telefónica.

2.a PC:

- Procesador Pentium 166 Mhz, o AMD
- 32 Mb memoria RAM
- Windows 95/98/2000/NT
- Disco Duro 1.2 Gb, 250 Mb disponibles
- Módem 56 Kbps (para una vía)
- Espacio en slots p/ instalar tarjeta de RED
- ISA o PCI

2.b Usuarios de Macintosh :

- Procesador 68030
- MODEM 14.4 Kbps (para una vía)

3°—Costo del servicio: 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.

4°—¿Dónde obtenerlo? En oficinas centrales, en los teléfonos: (506) 800-NAVEGAR (800-628-3427), al Correo Electrónico: serviciocliente@racsa.co.cr o mediante agentes autorizados.

Internet Vía Cable Modem

1°—Descripción: Una de las formas de acceso al servicio, es mediante una llamada telefónica (conexión conmutada), utilizando un módem instalado en la computadora del usuario, para que este último realice su conexión hasta los puntos de acceso habilitados a través de RACSA.

2°—Requisitos particulares:

- Inciso A, C, F de los Requisitos comunes además de cancelar la cuota de instalación (o cargar a la primera mensualidad).
- Estudio de Factibilidad.
- Contar con el servicio de Televisión por Cable.

2.1 Requerimientos técnicos:

Los requerimientos mínimos de la computadora deben ser:

1. Usuarios de PC:

- 32 MB Memoria RAM o más.
- Pentium II / Cyrix 200 Mhz / AMD K6.
- Sistema operativo Windows 95/98/2000 o superior.
- Línea telefónica.
- Módem de 14.400 bps o superior.
- Software de comunicación (navegador).

2. Usuarios de Macintosh :

- 32 MB Memoria RAM o más.
- Sistema operativo 7.5 o superior.
- Línea telefónica.
- MODEM de 14.400 bps o superior
- Software de comunicación (navegador).

Otros Trámites para los servicio de Internet Conmutado e Internet Vía Cable Modem

Cambio de password (contraseña) y Cambio de login (nombre de usuario)

1°—Requisitos particulares:

- Llenar formulario correspondiente, en caso de realizar el trámite personalmente.

1.1 Documentos adjuntos:Personas Físicas:

- Se verifica la identidad del cliente solicitando: cédula de identidad, residencia o pasaporte, número de cuenta en RACSA, dirección de envío de la factura y forma de pago.

Personas Jurídicas:

- Se solicita nota firmada por el apoderado generalísimo de la empresa.
- En caso de que el apoderado generalísimo sea uno distinto al registrado, se debe adjuntar copia de cédula de identidad del nuevo apoderado y copia de personería jurídica con no más de un mes de emitida.

2°—Costo del servicio: 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.

3°—¿Dónde obtenerlo? En oficinas centrales, en los teléfonos: (506) 800-NAVEGAR (800-628-3427), al Correo Electrónico: serviciocliente@racsa.co.cr o mediante los representantes de ventas las empresas de televisión por cable, AMNET y Cable Tica.

Cambio de paquete o tarifa**1°—Requisitos particulares:**

- Llenar formulario correspondiente, en caso de realizar el trámite personalmente

Documentos adjuntos:Personas Físicas:

- Nota firmada por el suscriptor del servicio.

Personas jurídicas:

- Se le solicita el envío de nota firmada por el apoderado generalísimo de la empresa.
- En caso de que el apoderado generalísimo sea uno distinto al registrado, se debe adjuntar copia de cédula de identidad del nuevo apoderado y copia de personería jurídica con no más de un mes de emitida.
- No aplica para Tarifa Residencial.
- Si el trámite lo realiza una tercera persona, debe presentar una nota de autorización firmada por el suscriptor y adjuntar copia de cédula de identidad de la tercera persona.

Retiro o desprogramación y reprogramaciones**1°—Requisitos particulares:**

- Llenar formulario correspondiente, en caso de realizar el trámite personalmente.

Documentos Adjuntos:Personas Físicas:

- Nota firmada por el suscriptor del servicio.

Personas jurídicas:

- Se le solicita el envío de nota firmada por el apoderado generalísimo de la empresa.
- En caso de que el apoderado generalísimo sea uno distinto al registrado, se debe adjuntar copia de cédula de identidad del nuevo apoderado y copia de personería jurídica con no más de un mes de emitida.
- Si el trámite lo realiza una tercera persona, debe presentar una nota de autorización firmada por el suscriptor y adjuntar copia de cédula de identidad de la tercera persona.

Cambio de número telefónico (Aplica solo para Internet Residencial vía conmutada)**1°—Requisitos particulares:**

- Llenar formulario correspondiente, en caso de realizar el trámite personalmente.

Documentos Adjuntos:

- Se verifica la identidad del cliente solicitando: cédula de identidad, residencia o pasaporte, número de cuenta en RACSA, dirección de envío de la factura y forma de pago.
- Si el trámite lo realiza una tercera persona, debe presentar una nota de autorización firmada por el suscriptor y adjuntar copia de cédula de identidad de la tercera persona.

Cambio de razón social**1°—Requisitos particulares:**

- Cancelar depósito de garantía si este no ha sido cancelado anteriormente.

Documentos Adjuntos:Personas Físicas:

- Enviar nota firmada por el suscriptor actual cediendo el servicio al nuevo suscriptor.
- Enviar nota firmada por el nuevo suscriptor aceptando el servicio en las condiciones que lo deja el anterior cliente.
- Adjuntar copia de la cédula de identidad, residencia o pasaporte del nuevo suscriptor.

Personas jurídicas:

- Enviar nota firmada por el apoderado legal actual cediendo el servicio al nuevo suscriptor.
- En caso de que el apoderado generalísimo sea uno distinto al registrado, se debe adjuntar copia de cédula de identidad del nuevo apoderado y copia de personería jurídica con no más de un mes de emitida.
- Enviar nota firmada por el nuevo suscriptor aceptando el servicio en las condiciones que lo deja el anterior cliente.
- Adjuntar copia de la cédula de identidad del apoderado legal del nuevo suscriptor y copia de nueva personería jurídica con no más de un mes de emitida.

Cambio en la modalidad de pago**1°—Requisitos particulares:**

- Llenar formulario correspondiente, en caso de realizar el trámite personalmente. (Referirse a Formularios)
- Enviar nota firmada solicitando el cambio de modalidad de pago por el suscriptor.
- En caso de que el apoderado generalísimo sea uno distinto al registrado, se debe adjuntar copia de cédula de identidad del nuevo apoderado y copia de personería jurídica con no más de un mes de emitida.
- Si el trámite lo realiza una tercera persona, debe presentar una nota de autorización firmada por el suscriptor y adjuntar copia de cédula de identidad de la tercera persona.

Programación de correos adicionales**1°—Requisitos particulares:**

- Llenar formulario correspondiente, en caso de realizar el trámite personalmente.
- Enviar nota firmada solicitando el cambio de modalidad de pago por el suscriptor.
- Si el trámite lo realiza una tercera persona, debe presentar una nota de autorización firmada por el suscriptor y adjuntar copia de cédula de identidad de la tercera persona.

Desbloques por falta de pago**1°—Requisitos particulares:**

- Reportar el pago informando sobre el monto cancelado, número de documento, lugar y fecha del pago, si el mismo es efectuado en un ente recaudador que reporta el pago electrónicamente. Si el ente no reporta automáticamente el pago, enviar comprobante de pago al fax 222-0534.

Reversión por falta de pago (Reconexión)**1°—Requisitos particulares:**

- Reportar el pago informando sobre el monto cancelado, número de documento, lugar y fecha del pago, si el mismo es efectuado en un ente recaudador que reporta el pago electrónicamente. Si el ente no reporta automáticamente el pago, enviar comprobante de pago al fax 222-0534.
- Enviar nota firmada solicitando la reconexión del servicio.

Documentos Adjuntos:Personas Físicas:

- Se verifica la identidad del cliente solicitando: cédula de identidad, residencia o pasaporte, número de cuenta en RACSA, dirección de envío de la factura y forma de pago.

Personas jurídicas:

- Se solicita nota firmada por el apoderado generalísimo de la empresa.
- En caso de que el apoderado generalísimo sea uno distinto al registrado, se debe adjuntar copia de cédula de identidad del nuevo apoderado y copia de personería jurídica con no más de un mes de emitida.

900 EN LÍNEA

1°—Descripción: Para la utilización de este servicio no hay ningún requisito previo. El interesado sólo debe contar con una computadora con módem y una línea telefónica, configurar el acceso a Internet para que despliegue la ventana terminal después del marcado, y marcar el número 900-3654632. (900 EN LÍNEA).

2°—Requisitos particulares:

- Enviar nota firmada por propietario de la línea telefónica.
- Adjuntar cédula de identidad, residencia o pasaporte.
- Si el trámite lo realiza una tercera persona, debe presentar una nota de autorización firmada por el suscriptor y adjuntar copia de cédula de identidad de la tercera persona.

2.1 Otros TrámitesBloqueos y desbloques**1°—Requisitos particulares:**

- Habilitar el acceso al número 900 EN LINEA (900-3654632).

1.1 Requerimientos técnicos:

- Configuración Equipo terminal de acceso.

2°—Costo del servicio: 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.

Internet Roaming

1°—Descripción: Acceso local a Internet desde las principales ciudades del mundo, utilizando su nombre de usuario (login) y la palabra clave de paso (password) de RACSA.

2°—Requisitos particulares:

- Tener una cuenta de Internet con RACSA.

2.1 Requerimientos técnicos:

- Instalación del software provisto por RACSA en el equipo terminal de acceso.

3°—Costo del servicio: 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.

4°—¿Dónde Obtenerlo? En oficinas de RACSA, a través del correo electrónico roaming@racsa.co.cr o a los Teléfonos: 287-0600 / Fax: 221-0622 / 221-0233.

Internet Xpress

1°—Descripción: La tarjeta contiene un usuario y una clave para acceder a Internet.

2°—Requisitos particulares:

- Ninguno

2.1 Requerimientos técnicos:

- Configuración de Equipo terminal de acceso al servicio.

3°—Costo del servicio: 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.

4°—**¿Dónde obtenerlo?** En oficinas de RACSA o a través de distribuidores y vendedores de tarjetas.

Telegrafía (Racsagrama)

1°—**Descripción:** Es un documento de aceptación legal. La entrega se realiza a domicilio, por apartado postal, vía número de fax, a través de una dirección de correo electrónico y en el Centro de Telecomunicaciones de RACSA.

2°—**Requisitos particulares:**

- Inciso A de Requisitos Comunes.
- Firma de contrato respectivo.

3°—**Costo del servicio:** Para saber el costo de este servicio referirse al punto siguiente: Donde obtenerlo.

4°—**¿Dónde obtenerlo?** En oficinas de RACSA, a los teléfonos 287-0769, 287-0600, fax 221-0233, o escribir a los e-mail telegram@racsa.co.cr

Real Telex

1°—**Descripción:** El Servicio Real Telex consiste en un software que se instala en cualquier computadora que cumpla con los requerimientos técnicos mínimos necesarios definidos como parte de la prestación del servicio. El software Real Telex se conecta por medio de la red pública de Internet, permitiendo que el computador del cliente se comporte como una máquina télex pudiendo enviar y recibir mensajes de télex hacia y desde cualquier parte del mundo en tiempo real.

2°—**Requisitos particulares:**

- Inciso A, B y F de requisitos comunes.

3°—**Costo del servicio:** 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.

4°—**¿Dónde obtenerlo?** En oficinas de RACSA, a los teléfonos 287-0769, 287-0600, fax 221-0233, al correo electrónico servicioalcliente@racsa.co.cr o comunicarse con nosotros gratuitamente por el teléfono 800-NAVEGAR (800-628-3427), o vía fax al número 287-0508.

Alquiler de fax

1°—**Descripción:** RACSA le provee al cliente la máquina de fax y le brinda el servicio de atención de averías en caso de que lo necesite.

2°—**Requisitos particulares:**

- Inciso A y B de Requisitos Comunes.
- Cancelar Instalación. (o cargar a la primera mensualidad)

2.1 **Requerimientos técnicos:**

- Línea telefónica para la instalación del equipo de fax.

3°—**Costo del servicio:** 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.

4°—**¿Dónde obtenerlo?** En oficinas de RACSA, a los teléfonos 287-0769, 287-0600, al correo electrónico telegram@racsa.co.cr.

Llamadas Internacionales

1°—**Descripción:** El cliente se presenta a RACSA a realizar la llamada telefónica e indica a los operadores el destino de la llamada.

2°—**Requisitos particulares:**

- El nombre de la persona que realiza la llamada.
- Traer el número de teléfono al que desea llamar.

3°—**Costo del servicio:** Para conocer la tarifa de este servicio referirse al punto siguiente: Donde obtenerlo.

4°—**Formularios:**

5°—**¿Dónde obtenerlo?** En oficinas de RACSA, a los teléfonos 287-0769, 287-0600, al correo electrónico telegram@racsa.co.cr.

Envío de fax

1°—**Descripción:** El cliente se presenta a RACSA para enviar el fax y cancela el costo de transmisión del fax, dependiendo del destino (local o internacional) y la cantidad de páginas.

2°—**Requisitos particulares:**

- El nombre de la persona que envía el fax.
- Indicar cantidad de páginas a enviar por fax y el destino.

3°—**Costo del servicio:** 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.

4°—**¿Dónde obtenerlo?** En oficinas de RACSA, a los teléfonos 287-0769, 287-0600, al correo electrónico telegram@racsa.co.cr.

Recepción de fax

1°—**Descripción:** El cliente se presenta a RACSA a retirar el fax que le envían a través de la cabina pública y cancela el monto respectivo por la recepción de fax, de acuerdo a la cantidad de páginas recibidas.

2°—**Requisitos particulares:**

- El nombre de la persona que recibió el fax.

3°—**Costo del servicio:** 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.

4°—**¿Dónde obtenerlo?** En oficinas de RACSA, a los teléfonos 287-0769, 287-0600, al correo electrónico telegram@racsa.co.cr.

Cabina pública INTERNET

1°—**Descripción:** El cliente utiliza el servicio de INTERNET para consultas con un límite de 5 minutos desde las computadoras instaladas en el Centro de Telecomunicaciones.

2°—**Requisitos particulares:**

- El nombre de la persona que utilizará el servicio.

3°—**Costo del servicio:** No tiene costo alguno para el cliente.

4°—**¿Dónde obtenerlo?** En oficinas de RACSA, a los teléfonos 287-0769, 287-0600, al correo electrónico telegram@racsa.co.cr.

Consultas, quejas o sugerencias en general para todos los servicios de RACSA

1°—**Requisitos particulares:**

- Presentar la consulta, queja o sugerencia de forma personal, vía teléfono, fax, carta o correo electrónico.
- Aportar dirección física, postal, electrónica o número de fax para recibir notificaciones.
- Detalle de los hechos u omisiones denunciadas, con indicación de las personas y órganos involucrados.
- Referencia específica o comprobante, cuando la queja se refiere a servicios por los cuales se emite comprobante.

2°—**¿Dónde?** (Queda pendiente el número de CONTRALORÍA)

COMPañIA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ

Solicitud de servicio nuevo

1°—**Descripción:** Es aquella solicitud de servicio eléctrico que tramita el cliente por primera vez, la cual puede ser de dos formas: \int con medidor instalado en el inmueble o cuando se requiera la instalación de medidor.

2°—**Requisitos particulares:** El interesado deberá contactar cualquier centro de atención al cliente de la CNFL e indicar el tipo de servicio que desea.

Cuando se requiera la instalación del medidor

1°—**Descripción:** Este servicio se brinda a todas a aquellas construcciones nuevas o aquellos casos en donde el medidor no está en el inmueble. Puede ser servicio monofásico, servicio trifásico o servicio de carga fija.

Servicio nuevo monofásico

1°—**Descripción:** Suministro de energía eléctrica con equipo de medición que registra el consumo de energía eléctrica en Kilovatios/hora (Kwh.), con niveles de voltaje de 120/240v o 120/208v trifilar, 60 Hercios.

2°—**Requisitos particulares:**

- a. Cumplir los Requisitos Comunes.
- b. Copia del permiso municipal de construcción.
- c. "Solicitud del visado de planos eléctricos" y boleta "Solicitud de conexión de servicio" (sea provisional o definitivo), emitida por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA), firmadas por el profesional inspector de la obra eléctrica.
- d. Instalar la base para el medidor o el ducto cuando se requiera más de un servicio en la misma propiedad, cumpliendo con lo dispuesto en la norma técnica "Instalación y equipamiento de acometidas eléctricas" AR-DTACO.
- e. Aportar el depósito de garantía correspondiente cuyo monto estará determinado por la tarifa vigente.

Servicio nuevo trifásico

1°—**Descripción:** Suministro de energía eléctrica con equipo de medición que registra el consumo en kilovatios/hora (Kwh.) trifásicos, 60 Hercios, en baja, media o alta tensión según los niveles de tensión aprobados por la Norma Técnica Prestación del Servicio de Distribución y Comercialización vigente de ARESEP.

2°—**Requisitos particulares:**

- a. Cumplir los Requisitos comunes.
- b. Copia del permiso municipal de construcción.
- c. Solicitud del visado de planos eléctricos" y boleta de "Solicitud de conexión de servicio" (sea Provisional o Definitivo), emitida por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA), firmadas por el profesional inspector de la obra eléctrica.
- d. Cuando así se requiera se deberá tramitar con la CNFL el estudio técnico que determine la viabilidad para la instalación del servicio. Se deberá medir la capacidad electro energética en la red de distribución en el inmueble del solicitante.
- e. En los casos donde no se requiera estudio de técnico se deberá medir la capacidad electro energética de la red de distribución en el inmueble del solicitante.
- f. Aportar el depósito de garantía correspondiente cuyo monto estará determinado por la tarifa vigente.

Cuando hay medidor en el inmueble

1°—**Descripción:** Este trámite se brinda a aquellas personas que solicitan un servicio eléctrico para un inmueble en el cual ya hay un medidor instalado.

El interesado deberá contactar con cualquier centro de atención al cliente de la CNFL, e indicar el tipo de servicio que desea.

2°—Requisitos particulares:

- Cumplir Tabla de Requisitos comunes.
- Localización y/o número de medidor del servicio eléctrico que se está solicitando.
- Aportar el depósito de garantía correspondiente cuyo monto estará determinado por la tarifa vigente.

- 2.1 **Alquiler de propiedad:** Copia del contrato de arrendamiento de cuyo original deber estar autenticado por un abogado o autorización por escrito de parte del dueño del inmueble. En caso de no existir contrato, se requiere una declaración jurada del solicitante en documento privado.
- 2.2 **Compra de propiedad:** Fotocopia de escritura pública o informe registral original con no más de tres meses de expedido o fotocopia del primer testimonio de la compraventa. El servicio eléctrico quedará a nombre del propietario registral, sea persona física o jurídica.

Servicio de carga fija

1°—**Descripción:** Son aquellos servicios eléctricos que tienen por objeto la alimentación de rótulos luminosos, paradas de autobús y vallas publicitarias de carretera.

2°—Requisitos particulares:

- Cumplir con los Requisitos Comunes.
- Copia del permiso de instalación emitido por la autoridad competente (Municipalidad o Ministerio de Obras Públicas y Transportes).
- Indicar la carga solicitada.
- Aportar el depósito de garantía correspondiente cuyo monto estará determinado por la tarifa vigente.

Solicitud cambio de medidorPor cambio de voltaje

1°—**Descripción:** Trámite que se realiza cuando el cliente solicita el cambio de nivel de voltaje actual, el cual deberá estar dentro de los niveles aprobados por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

Por aumento de carga

1°—**Descripción:** Trámite que se realiza cuando a solicitud del cliente requiera aumentar su potencia.

El interesado deberá contactar con cualquier centro de atención al cliente de la CNFL, indicar el tipo de servicio que desea.

2°—Requisitos particulares:

- Cumplir Tabla de Requisitos Generales.

En caso de aumento de carga se requiera se deberá tramitar con la CNFL el estudio técnico que determine la viabilidad para la instalación del servicio. Debe presentar planos modificados aprobados por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos.

Solicitud para actualización de datos generales del servicio eléctrico

1°—**Descripción:** Trámite que se realiza a solicitud del cliente con la finalidad de modificar los datos y la información del servicio eléctrico.

Solicitud para desconexión de servicio

1°—**Descripción:** Trámite de desconexión que se realiza cuando el cliente ya no requiere el Servicio eléctrico. Las hay de dos tipos:

a. Desconexión definitiva:

Cuando el cliente desea liquidar su servicio eléctrico, pero sin que se retire el aparato de medición.

b. Desconexión con retiro de medidor:

Cuando además de su liquidación, requiere el retiro físico del aparato de medición.

2°—Requisitos

- 2.1 Ver Requisitos Comunes.
- 2.2 Servicio eléctrico debe estar sin recibos pendientes de pago a la fecha.

3°—**¿Dónde obtenerlo?** El interesado deberá contactar con cualquier centro de atención al cliente de la CNFL, e indicar el tipo de desconexión que desea.

Solicitud de suspensión temporal del servicio eléctrico

1. **Descripción:** Trámite de desconexión de servicio eléctrico que solicita el cliente para hacer mejoras o cambios en su red interna eléctrica.

2°—Requisitos:

- 2.1 Ver Requisitos Comunes.
- 2.2 Solicitud por escrito del cliente, especificando el día y la hora en que realizará el trabajo. Debe presentarlo con 72 horas de anticipación a la realización del trabajo.
- 2.3 El servicio eléctrico debe estar sin recibos pendientes de pago a la fecha.
- 2.4 Cancelar la suma de \$10.000.00 por concepto del trámite solicitado.
- 2.5 Una vez terminado el trabajo, el cliente está en la obligación de comunicarse con la CNFL, para el restablecimiento del servicio eléctrico.

3°—**¿Dónde obtenerlo?** El interesado deberá contactar con cualquier centro de atención al cliente de la CNFL y solicitar la desconexión del servicio cuando lo desee.

Solicitud para devolución de dinero

1°—**Descripción:** Trámite que se realiza debido a que por diversas causas motivan la devolución de dinero a favor del cliente. Estas pueden ser dinero en efectivo o mediante cheque.

- a. Devolución por anulación de orden de servicio.
- b. Devolución de pago por error.
- c. Devolución por pago doble.
- d. Devolución por liquidación.
- e. Devolución de otros créditos.

2°—Requisitos:

- Ver Requisitos Comunes.
- Presentación del comprobante de pago, objeto de la devolución.

3°—**¿Dónde obtenerlo?** El interesado deberá contactar con cualquier centro de atención al cliente de la CNFL, e indicar el tipo de devolución que desea.

Solicitud para estudio por disconformidad del servicio

1°—**Descripción:** Son todas aquellas disconformidades que presentan los clientes con los servicios brindados por la CNFL, tales como:

- a. Aspectos varios de facturación.
- b. Problemas con la distribución de la factura eléctrica.
- c. Variaciones de voltaje.

2°—**Requisitos:** Datos del servicio: localización, número de medidor, nombre del cliente y número de teléfono.

3°—**¿Dónde obtenerlo?** El interesado deberá contactar a cualquier centro de atención al cliente e indicar el tipo de disconformidad que presenta.

Solicitud de exoneración del impuesto de ventas

1°—**Descripción:** Trámite mediante el cual el cliente solicita la no aplicación del impuesto de ventas en la factura por servicios eléctricos.

2°—Requisitos:

- 2.1 Datos del servicio: localización, número de medidor, nombre del cliente y número de teléfono
- 2.2 Original del documento emitido por el Ministerio de Hacienda donde se indica la exoneración del impuesto de ventas o referencia a ley específica o por estar acogido a Convenio Internacional que así lo estipule.

3°—**¿Dónde obtenerlo?** El interesado deberá contactar con cualquier centro de atención al cliente de la CNFL, e indicar que se encuentra exonerado de la aplicación del tributo.

Solicitud para traslado interno de medidor

1°—**Descripción:** Trámite que se realiza mediante la solicitud del cliente, con el objeto de reubicar el aparato de medición dentro de la misma propiedad o casa de habitación.

2°—Requisitos:

- 2.1 Ver Requisitos Comunes.
- 2.2 Cancelar el monto establecido para el traslado.
- 2.3 El servicio eléctrico debe estar sin recibos pendientes de pago a la fecha.
- 2.4 Cancelación de \$ 3.000.00 correspondiente al trámite solicitado.

3°—**¿Dónde obtenerlo?** El interesado deberá contactar con cualquier centro de atención al cliente de la CNFL, y solicitar el traslado interno del medidor.

Solicitud para cambio de tarifa

1°—**Descripción:** Es la solicitud que realiza el cliente para optar por una tarifa diferente a la actual, para lo cual se tomará como referencia el pliego tarifario aprobado por la ARESEP.

2°—Requisitos para optar por la tarifa:**a. Tarifa 5 (T-5)**

Ver Requisitos Comunes

Presentar carta de solicitud dirigida a la Dirección Comercial adjuntando la siguiente documentación:

- 1- En caso de Asociaciones sin fines de lucro y de interés social, copia del acta constitutiva que indique esa condición.
- 2- Certificación de Personería jurídica en original.
- 3- Copia de cédula jurídica.
- 4- En caso de solicitud por razones médicas, presentar certificación médica que indique la dependencia de oxígeno permanente.
- 5- Constancias de salarios brutos y netos del grupo familiar.
- 6- Copia de cédula de identidad.
- 7- Presentarse a la sucursal correspondiente para la emisión de la orden de inspección.

b. Tarifa Media Tensión (TMT)

1. Ver Requisitos Comunes.
2. Carta de solicitud de la tarifa.
3. Firmar el Contrato de Tarifa de Media Tensión una vez aprobada.

c. Tarifa 6 (T- 6)

- 1- Ver Tabla de Requisitos Generales.
- 2- Presentar por escrito la solicitud.
- 3- Aprobación de las pruebas técnicas a realizar por la CNFL
- 4- Firmar el Contrato respectivo.

d. Otras tarifas

Cuando el cliente modifica su actividad y desea se le ubique en la tarifa correspondiente debe hacer su solicitud por escrito y presentarse ante algún centro de atención al cliente de la CNFL e indicar la tarifa que desea.

3°—¿Dónde obtenerlo? El interesado deberá contactar con cualquier centro de atención al cliente de la CNFL y solicitar el cambio de tarifa.

Solicitud de factura para no videntes

1°—Descripción: Trámite que realiza el cliente no vidente, con el objetivo de que su factura por servicio eléctrico se expida utilizando el diseño en código braille.

2°—Requisitos:

- 2.1 Ver Requisitos Comunes.
- 2.2 Nota emitida por el Patronato Nacional de Ciegos, indicando la discapacidad visual del solicitante.
- 2.3 El servicio eléctrico debe estar a nombre del interesado.

3°—¿Dónde obtenerlo? El interesado deberá contactar con cualquier centro de atención al cliente de la CNFL, e indicar el tipo de factura que desea.

Solicitud para cambio de servicio provisional a definitivo

1°—Descripción: Cambio de un servicio eléctrico temporal que se otorgó para realizar una construcción, a un servicio eléctrico definitivo.

2°—Requisitos

- 2.1 Requisito Común A.
- 2.2 Presentar original de Solicitud de conexión de servicio definitivo extendido por el profesional responsable de la obra eléctrica.
- 2.3 Cancelación del costo por el trabajo correspondiente, \$3000.00.
- 2.4 Presentación del último recibo cancelado

5°—¿Dónde obtenerlo? El interesado deberá contactar con cualquier centro de atención al cliente de la CNFL, e indicar este tipo de cambio.

Solicitud de estudio de daños a bienes muebles e inmuebles

1°—Descripción: Solicitud que se realiza para determinar responsabilidad civil de daños a los bienes muebles e inmuebles del cliente, ante un evento o hecho en la red de distribución.

2°—Requisitos:

Ver Requisitos Comunes.

- 2.1 Presentar el reclamo mediante nota original firmada, dentro de los 30 días hábiles, a partir del primer día hábil siguiente al evento indicando.
 - a. Descripción de lo ocurrido.
 - b. Fecha y hora del evento.
 - c. Detalle de artefactos y características (marca, modelo, número de serie, tamaño, año de manufactura.
- 2.2 Fotocopia de la cédula de identidad.
- 2.3 Carta de autorización y copia de cédula por ambos lados del dueño de la propiedad.
- 2.4 Copia de acta de defunción (cuando el cliente esta fallecido).

Nota: No se aceptaran ampliaciones al reporte por daños, después de presentado.

3°—¿Dónde obtenerlo? El interesado deberá contactar con cualquier centro de atención al cliente de la CNFL, y hacer el reporte correspondiente.

Solicitud de servicio temporal para eventos especiales

1°—Descripción: Es aquel servicio eléctrico que se brinda para eventos especiales y otros con una duración no mayor a un mes.

Ejemplos: Ferias, turnos, circos, conciertos transmisiones de televisión y otros.

2°—Requisitos:

- 2.1 Ver Requisitos Comunes.
- 2.2 Número de localización o medidor de referencia.
- 2.3 Dirección exacta donde se realizará el evento incluyendo provincia, cantón y distrito.
- 2.4 El cliente debe indicar la carga electro energética a utilizar.
- 2.5 Cancelación del costo de acuerdo a la carga solicitada
- 2.6 La solicitud debe hacerla por escrito y con una semana de antelación.

3°—¿Dónde obtenerlo? El interesado deberá contactar con cualquier centro de atención al cliente de la CNFL, e indicar que desea el servicio.

El costo de este servicio estará determinado por la potencia a instalar de parte del cliente, según la siguiente formula:

$$kW * horas uso * dias = kWh * precio kWh T.GE + 50%$$

1000

Solicitud para estudio por pago no registrado

1°—Descripción: Cuando el cliente cancela sus recibos en cualquier agencia recaudadora autorizada y este pago no se registró en el sistema de la CNFL.

2°—Requisitos

- 2.1 Inciso A de Requisitos Comunes.
- 2.2 Comprobante de pago original respectivo.
- 2.3 Aportar número de teléfono y dirección exacta.

3°—¿Dónde obtenerlo? El interesado deberá contactar con cualquier centro de atención al cliente de la CNFL, e indicar el pago no registrado.

Solicitud de conexión de transformador temporal

1°—Descripción: Es aquella solicitud que realiza el cliente para la instalación de un transformador temporal para construcciones en proceso, empresas con problemas con transformadores propios o eventos especiales.

2°—Requisitos:

- 2.1 Ver Requisitos Comunes.
- 2.2 Carga y voltaje del transformador solicitado.
- 2.3 Tiempo requerido del servicio.
- 2.4 Copia del permiso municipal de construcción.
- 2.5 Original de "Solicitud del visado de planos eléctricos" con original de "Solicitud de conexión de servicio" (sea provisional o definitivo), emitida por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA), firmadas por el profesional inspector a cargo de la obra eléctrica.

3°—¿Dónde obtenerlo? El interesado deberá contactar con cualquier centro de Atención al cliente de la CNFL e indicar el tipo de servicio que desea.

El costo del mismo se determinara según la potencia del transformador requerido.

Solicitud de trabajos varios para mantenimiento o mejoras en la red eléctrica, propiedad de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz; o privada.

1°—Descripción: Trámite que realiza el cliente con el objetivo de solicitar el mantenimiento o mejora en la red de distribución en los siguientes casos:

- a. Mantenimiento a redes particulares en media y baja tensión.
- b. Instalación de cobertores (venas protectoras aislantes) en líneas de media y baja tensión.
- c. Reparación de reflectores.
- d. Mantenimiento a los transformadores de distribución que se encuentran en bóvedas o en postes.
- e. Cambio de transformador
- f. Cambio de líneas de media y baja tensión.
- g. Extensiones de líneas primarias o secundarias
- h. Cambio de postes dañados
- i. Relocalizaciones de anclas y de postes.

2°—Requisitos:

- 2.1 Ver requisitos comunes.
- 2.2 En el caso que fuere procedente, se debe indicar la capacidad del Transformador que se requiere.

3°—¿Dónde obtenerlo? El interesado deberá contactar con cualquier centro de atención al cliente de la CNFL e indicar el tipo de servicio que desea.

El costo del trabajo solicitado dependerá del trabajo solicitado por el cliente para lo cual se procederá con la elaboración de un presupuesto por parte de la CNFL.

Solicitud de corta de ramas en contacto con la red eléctrica

1°—Descripción: Consiste en el servicio solicitado por el cliente para la corta de ramas cuando éstas presenten un peligro inminente por el contacto con la red eléctrica.

2°—Requisitos:

- 2.1 Datos del servicio: número de localización y número de medidor.
- 2.2 Dirección exacta, incluyendo provincia, cantón y distrito.
- 2.3 Número de teléfono

3°—¿Dónde obtenerlo? El interesado deberá contactar con cualquier centro de atención al cliente de la CNFL y solicitar la corta de ramas.

Solicitud de atención de averías en la red eléctrica, propiedad de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz; o Privada.

1°—Descripción

Es el reporte que realiza el cliente cuando se origina una avería en la red eléctrica; la cual puede hacerse mediante vía telefónica, por Internet, por escrito o personalmente.

En caso de tratarse de una avería en la red privada la cual es reportada por vía telefónica, debe posteriormente formalizar la solicitud por escrito.

2°—Requisitos:

- 2.1 Suministrar datos del servicio: número de localización y número medidor
- 2.2 Dirección exacta incluyendo provincia, cantón y distrito.
- 2.3 Aportar número de teléfono
- 2.4 Descripción de la avería

3°—**¿Dónde obtenerlo?** El interesado deberá contactar con cualquier centro de atención al cliente de la CNFL e indicar que desea este tipo de servicio.

Solicitud de atención de averías en alumbrado público propiedad de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz; o Privado.

1°—**Descripción:** Es el reporte que realiza el cliente cuando se origina una avería en el alumbrado público o se requiere una mejora.

2°—**Requisitos:**

Requisitos del alumbrado público

- 2.1 Dirección exacta, incluyendo provincia, cantón y distrito
- 2.2 Se recomienda aportar el número de localización o medidor como referencia, del servicio eléctrico más cercano a la avería.
- 2.3 Número de teléfono

Requisitos alumbrado privado

- 2.1 Hacer reporte vía escrito, solicitando presupuesto de reparación
- 2.2 Cédula de identidad
- 2.3 Aportar datos del servicio, número de medidor o localización
- 2.4 Cancelar depósito correspondiente.
- 2.5 Indicar datos personales: nombre, número de teléfono, número de cédula, dirección exacta.

3°—**¿Dónde obtenerlo?** El interesado deberá contactar con cualquier centro de atención al cliente de la CNFL e indicar que desea este tipo de servicio.

Solicitud de revisión por fluctuaciones de voltaje

1°—**Descripción:** Se define como aquella solicitud que presenta el cliente para el análisis de las variaciones del nivel de voltaje en su servicio eléctrico.

2°—**Requisitos:**

- 2.1 Descripción del problema.
- 2.2 Número del medidor y localización de referencia.

3°—**¿Dónde obtenerlo?** El interesado deberá contactar con cualquier centro de atención al cliente de la CNFL e indicar que desea este tipo de servicio.

Solicitud de servicios en instalaciones del cliente.

1°—**Descripción:** Son todos aquellos servicios que brinda la CNFL, a través del Departamento de Sistemas de Potencia; a equipos eléctricos de las instalaciones del cliente, tales como:

- a- Mantenimiento de subestaciones.
- b- Mantenimiento de plantas hidroeléctricas.
- c- Filtrado de aceite.
- d- Medición de tierras.
- e- Medición de resistividad del terreno
- f- Atención de averías a equipos de alta tensión.
- g- Alquiler de subestación móvil media.

2°—**Requisitos**

- 2.1 Ver Requisitos Comunes
- 2.2 Descripción general de trabajo solicitado.
- 2.3 Aportar datos del servicio: número de medidor o localización de referencia.
- 2.4 El costo dependerá del tipo de servicio requerido.

3°—**¿Dónde obtenerlo?** El interesado deberá contactar con cualquier centro de atención al cliente de la CNFL e indicar el tipo de servicio que desea

Solicitud de un estudio de ingeniería en la red de distribución eléctrica

1°—**Descripción:** Se define como el trámite que debe realizar el cliente para solicitar un estudio de ingeniería en la red de distribución eléctrica.

2°—**Requisitos:**

- 2.1 Ver Requisitos Comunes
- 2.2 Copia del plano catastrado de la propiedad donde se llevará a cabo el estudio.
- 2.3 Aportar la fórmula #102 "Solicitud de estudio de ingeniería", la cual tiene que ser retirada en la misma dirección, y completar la información solicitada.
- 2.4 Para urbanizaciones, condominios y notificaciones debe presentar una copia del plano de anteproyecto, puede ser en archivo digital en formato DWG y contener el diseño de sitio de la obra (calles, aceras, división, lotes), ubicación geográfica (IGN), levantamiento topográfico de los postes en las zonas aledañas a la entrada de la urbanización o condominio.
- 2.5 Para edificaciones (residenciales, comerciales e industriales) debe presentar los planos eléctricos de la obra, con la ubicación geográfica del inmueble, en los siguientes casos:
 - Cargas superiores a 25 kVA.
 - Aumentos en la carga instalada mayores a 20 kW.
 - Edificios con un área de construcción mayor a 1500 m².
 - Edificios que tengan tres o más pisos, con un área mayor a 750 m², independientemente de la carga demandada.

2.6 Cancelación del monto respectivo, el cual contempla únicamente la elaboración del estudio por un monto de \$ 35.000.00.

2.7 Deberá presentar posterior a la realización del estudio y cuando así lo requiera, los siguientes documentos:

- a. Alineamiento o ancho de vía establecido por la Municipalidad o el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
- b. Certificado de propiedad o derecho de uso de transformadores en caso de traslado o cambio por aumento de carga.
- c. Permisos para la instalación de postes o anclajes dentro de propiedad privada.
- d. Permiso de la autoridad competente para la corta y desrame de árboles.

3°—**¿Dónde obtenerlo?** El interesado deberá entregar los requisitos en las oficinas de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, en la Sección de Estudios de Ingeniería, ubicada en el Plantel Virilla, en la Uruca.

Solicitud de servicio para auditorías eléctricas.

1°—**Descripción:** Servicio que brinda la CNFL a través de un equipo especializado a aquellos clientes que requieren de un estudio especial en su consumo eléctrico.

2°—**Requisitos:**

2.1 Para comercio e industria

- 2.1.a Nota firmada por el representante legal o persona autorizada por la empresa o establecimiento donde se realizará el estudio.
- 2.1.b Dirección exacta.
- 2.1.c Indicar los números telefónicos y números de fax de la empresa.
- 2.1.d Descripción clara y concisa de las actividades principales de la industria, empresa o institución.
- 2.1.e Indicar detalladamente los problemas presentados y estudios solicitados.
- 2.1.f Aportar datos del servicio: número de localización y medidor de la empresa.
- 2.1.g Indicar el nombre de la persona a contactar durante el proceso de auditoraje.
- 2.1.h Fotocopia de la última factura por servicios eléctricos.

¿Dónde obtenerlo? El interesado deberá contactar con cualquier centro de Atención al cliente, presentar una carta dirigida al Departamento de Eficiencia Energética de la Dirección Conservación de Energía, conteniendo la siguiente información:

2.2 Para clientes residenciales

- 2.2.a Nombre del cliente
- 2.2.b Datos del servicio: número de medidor, localización.
- 2.2.c Número de teléfono
- 2.2.d Resultado de inspección.
- 2.2.e Detalle del servicio requerido.
- 2.2.f Cancelación del monto por costo de servicio.

¿Dónde obtenerlo? El interesado deberá contactar con cualquier centro de atención al cliente de la CNFL, e indicar los datos o información que desea actualizar.

Para mayor facilidad de nuestros clientes se pone a disposición los números de teléfono, fax y e-mail de las agencias de la Compañía

Dependencia	Teléfono	Fax	e-mail
Sucursal Central San José	2955410	2230349	sucencom@cnfl.go.cr
Sucursal Desamparados	2955450	2504828	sucedesam@cnfl.go.cr
Sucursal Guadalupe	2955430	2832973	2530983
Sucursal Escazú	2951220		suguacom@cnfl.go.cr
	2951221	2883600	suesccom@cnfl.go.cr
Agencia Metropolitana	2955470	2553157	agenmetro@cnfl.go.cr
Sucursal Heredia	2955890	2955909	suhecom@cnfl.go.cr
Servicios en línea	800-Energía (800-363-7442)	2201067	
		2201311	
		2329800	800energia@cnfl.go.cr
Alumbrado público	2951252		
	2951253	2328592	unadmpub@cnfl.go.cr

Glosario

- **Anulación de orden:** Gestión administrativa que conlleva la eliminación de una orden de algún trámite, que fue solicitado por un cliente del servicio eléctrico. Toda orden tiene una vigencia de 3 meses, posterior a ello será anulada.
- **Aresep:** Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.
- **Auditoría eléctrica:** Es la realización de mediciones y diagnósticos para los clientes de los sectores residencial, comercial e industrial, por medio de análisis de los consumos; así como la determinación del uso óptimo de la energía eléctrica, formulando e implementando las medidas pertinentes para el uso racional de la energía.
- **Carga:** Es la capacidad total en vatios de los aparatos instalados por el cliente según los datos de la placa de características técnicas eléctricas.

- **Carga solicitada:** Capacidad total en vatios requerida por el cliente según los aparatos que utilizará en su lugar de operación
- **Centro de atención al cliente:** Oficinas de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S. A. Sucursal, Agencia o Módulo de servicio ubicados en el área de servicio de la Compañía. Servicios de telegestión como el 800-Energía, 126, medios electrónicos como Agencia virtual en Internet o fax.
- **Contrato para el suministro de energía eléctrica:** Acuerdo suscrito entre el cliente y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. en donde se establecen las condiciones y requisitos técnicos y comerciales bajo los cuales se brindará el servicio eléctrico, así como las obligaciones, derechos y deberes a que se comprometen las partes, dentro del marco de la legislación vigente.
- **Créditos:** Monto en colones que se origina producto de saldos a favor del cliente con la CNFL.
- **CNFL:** Compañía Nacional de Fuerza y Luz S. A.
- **Depósito en garantía:** Suma a cancelar por el cliente por concepto de depósito por el servicio eléctrico que solicita, la cual responde ante un incumplimiento en el pago de la obligación.
- **Ducto de medición:** Caja metálica con tapa removible para el montaje de varios medidores de energía eléctrica.
- **Fluctuaciones de voltaje:** Variación de la tensión por encima o por debajo del nivel requerido por el equipo para su óptimo funcionamiento.
- **Kva:** Potencia solicitada por los clientes (carga), que equivale a 1000 voltiamperios.
- **Kw:** Potencia demandada por los clientes (carga), que equivale a 1000 vatios.
- **Liquidación:** Acción que realiza la CNFL para terminar con la relación cliente - empresa, en un servicio eléctrico.
- **Localización de un servicio:** Identificación numérica que asigna la Compañía a la ubicación de un servicio eléctrico, indicada en toda factura por servicios.
- **Media tensión:** Nivel de tensión que sobrepasa los 600 voltios y no mayor de 34.500 voltios de voltios utilizados para el transporte y distribución de la energía eléctrica.
- **Medidor de referencia:** Número de medidor más cercano a su inmueble, que aportará el cliente como referencia para facilitar la ubicación requerida.
- **Nivel de voltaje (alimentación):** Valor eficaz de la tensión (fase-fase o fase-neutro) presente en un instante dado en el punto de entrega, medido en un intervalo de tiempo dado.
- **Numero de medidor:** Identificación numérica de seis dígitos de un medidor eléctrico, impresa en el interior de este y que también se muestra en la factura de servicios eléctricos.
- **Pago por error:** Pago realizado por un cliente en forma errónea, al cancelar facturas de servicios eléctricos que no le corresponden.
- **Red eléctrica:** Conjunto de dispositivos interconectados para el control, la transmisión y distribución de la energía eléctrica.
- **Resistividad del terreno:** Resistencia por metro lineal que ofrece el terreno a la conducción de la corriente eléctrica.
- **Servicio de carga fija:** Servicio eléctrico con facturación mensual, para una carga fija determinada.
- **Servicio monofásico:** Servicio que utiliza un medidor que registra el consumo de energía eléctrica en Kilovatios hora con niveles de voltaje de 120v, 240v.
- **Servicio trifásico:** Servicio que utiliza un medidor que registra el consumo de energía eléctrica en Kilovatios hora con niveles de voltaje de 120v, 240v, 208v, 480v, en un servicio de tres fases.
- **Solicitud de conexión de servicio temporal y definitivo:** Formulario del Colegio de Ingenieros Electricistas, Mecánicos e Industriales (CIEMI), que incluye la boleta firmada por el ingeniero eléctrico a cargo de la obra. Se solicita para la instalación del medidor según sea temporal o definitivo.
- **Tabla de requisitos generales:** Listado de requisitos que son comunes para realizar diferentes trámites ante la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A.
- **Tarifa:** Precios o conjuntos de precios fijados por la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos, por la prestación de un servicio público.
- **Tarifa 5:** Aplicable estrictamente a todos aquellos clientes que pertenezcan a los sectores de: educación pública estatal, religión, protección a la niñez y a la vejez (hogares y asilos de ancianos), y otros.
- **Tarifa 6:** Aplicable a clientes con consumos mensuales mayores a 3000 Kwh., con un contrato especial de duración mínima de un año.
- **Voltaje:** Nivel de tensión necesaria para que opere o funcione un equipo determinado.

San José, 6 de abril del 2006.—Francisco Bogantes Madrigal, MBA, Director.—1 vez.—(O. C. N° 8908).—C-1812000.—(34316).

PATRONATO NACIONAL DE LA INFANCIA

AVISOS

PUBLICACIÓN DE TERCERA VEZ

Se comunica al señor Antonio Artavia Ávila, portador de la cédula de identidad N° 6-322-029, demás calidades desconocidas, progenitor de la persona menor de edad Cheuny Michelle Artavia Gómez, nacida el día

doce de noviembre del año dos mil uno y de Karol Yahaira Gómez Gómez, vecina de Quepos, Puntarenas, portadora de la cédula de identidad número 6-304-309, la resolución administrativa de esta oficina de las nueve horas del día once de octubre del dos mil cinco, que ordenó sustituir el cuidado provisional de Cheuny Michelle Artavia Gómez. Recurso: El de Apelación, señalando lugar para oír notificaciones dentro del perímetro judicial de la Presidencia Ejecutiva en San José, dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes a la tercera publicación de este edicto.—Oficina Local de Pococí.—Lic. Tatiana Torres López, Representante Legal.—(Solicitud N° 24666).—C-6555.—(36040).

Se comunica al señor Ismael Raudez Hernández, demás calidades desconocidas, progenitor de la persona menor de edad Kimberlin Josuani Raudez Guerrero, nacida el día veinte de setiembre del dos mil cinco, en la ciudad de Guápiles, Pococí, Limón, nacimiento inscrito en el Registro Civil, Sección Nacimientos de la provincia de Limón, al tomo: 318, folio: 482, asiento: 963, y de Elizabeth Guerrero Calderón, vecina de la Roxana de Pococí, portadora de la cédula de identidad número: 7-134-267, la resolución administrativa de esta oficina de las once horas del día once de noviembre del dos mil cinco, que ordenó abrigo temporal, en la alternativa de protección Albergue Transitorio de Guácimo de Kimberlin Josuani Raudez Guerrero. Recurso: El de Apelación, señalando lugar para oír notificaciones dentro del perímetro judicial de la Presidencia Ejecutiva en San José, dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes a la tercera publicación de este edicto.—Oficina Local de Pococí.—Lic. Tatiana Torres López, Representante Legal.—(Solicitud N° 24666).—C-6555.—(36041).

Se comunica al señor Ismael Raudez Hernández, demás calidades desconocidas, progenitor de la persona menor de edad Kimberlin Josuani Raudez Guerrero, nacida el día veinte de setiembre del dos mil cinco, en la ciudad de Guápiles, Pococí, Limón, nacimiento inscrito en el Registro Civil, Sección Nacimientos de la provincia de Limón, al tomo 318, folio 482, asiento 963, y de Elizabeth Guerrero Calderón, vecina de la Roxana de Pococí, portadora de la cédula de identidad N° 7-134-267, la resolución administrativa de esta oficina de las quince horas del día veinticuatro de febrero del dos mil seis, que ordenó revocar abrigo temporal y dictar cuidado provisional, de Kimberlin Josuani Raudez Guerrero. Recurso: el de apelación, señalando lugar para oír notificaciones dentro del perímetro judicial de la Presidencia Ejecutiva en San José, dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes a la tercera publicación de este edicto.—Oficina Local de Pococí.—Lic. Tatiana Torres López, Representante Legal.—(Solicitud N° 24666).—C-6555.—(36042).

Se comunica al señor Juan Alberto Rojas Gómez, costarricense, demás calidades desconocidas, progenitor de la persona menor de edad Stacyn Fabiola Rojas Ortiz, nacida el día diecinueve de setiembre del dos mil dos, en la ciudad de Guanacaste, nacimiento inscrito en el Registro Civil, Sección Nacimientos de la provincia de Guanacaste, al tomo 445, folio 281, asiento 562, y de Isaida María Ortiz Ortiz, de nacionalidad nicaragüense, vecina de Ticabán, Limón, portadora de la cédula de residencia N° 135 RE 081433-00-1999, la resolución administrativa de esta oficina de las quince horas del día veinte de diciembre del dos mil cinco, que ordena el abrigo temporal de la persona menor de edad Stacyn Fabiola Rojas Ortiz. Recurso: el de apelación, señalando lugar para oír notificaciones dentro del perímetro judicial de la Presidencia Ejecutiva en San José, dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes a la tercera publicación de este edicto.—Oficina Local de Pococí.—Lic. Tatiana Torres López, Representante Legal.—(Solicitud N° 24666).—C-6555.—(36043).

Se comunica al señor Ronald Gerardo Garro, costarricense, demás calidades desconocidas, progenitor de la persona menor de edad Erick Alfonso Garro Ortiz, nacido el día diecisiete de agosto del dos mil, en la ciudad de San José, nacimiento inscrito en el Registro Civil. Sección Nacimientos de la Provincia de San José, al tomo 1785, folio 195, asiento 390, y de Isaida María Ortiz Ortiz, de nacionalidad nicaragüense, vecina de Ticabán, Limón, portadora de la cédula de residencia N° 135 RE 081433-00-1999, la resolución administrativa de esta oficina de las quince horas del día veinte de diciembre del dos mil cinco, que ordena el abrigo temporal de la persona menor de edad Erick Alfonso Garro Ortiz. Recurso: el de apelación, señalando lugar para oír notificaciones dentro del perímetro judicial de la Presidencia Ejecutiva en San José, dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes a la tercera publicación de este edicto.—Oficina Local de Pococí.—Lic. Tatiana Torres López, Representante Legal.—(Solicitud N° 24666).—C-6555.—(36044).

Se comunica al señor Gerardo Solís D. demás calidades desconocidas, progenitor de las personas menores de edad Dorian Antony Solís Alcocer, nacido el día diecisiete de mayo de mil novecientos noventa y cinco, en la ciudad de Guápiles, Pococí, Limón, nacimiento inscrito en el Registro Civil, Sección Nacimientos de la provincia de Limón, al tomo 235, folio 345, asiento 689, Verónica Raquel Solís Ruiz, nacida el día tres de agosto de mil novecientos noventa y seis, en la ciudad de Guápiles, Pococí, Limón, nacimiento inscrito en el Registro Civil de la provincia de Limón, al tomo 246, folio 149, asiento 298, e hijos de Mayra Ruiz Pérez, vecina de Roxana, Pococí, portadora de la cédula de identidad N° 9-086-209, la resolución administrativa de esta oficina de las nueve horas del día veintiuno de noviembre del dos mil cinco, que ordena el abrigo temporal de las personas menores de edad supra indicadas. Recurso: el de apelación, señalando lugar para oír notificaciones dentro del perímetro judicial de la Presidencia Ejecutiva en San José, dentro de las cuarenta