

1. ¿Qué es el servicio de Electricidad Prepago?

Modalidad exclusiva para clientes residenciales que le permite comprar con antelación la electricidad y consumirla según sus necesidades.

2. ¿Desde cuándo se encuentra habilitada la Electricidad Prepago?

La modalidad de Electricidad Prepago se encuentra habilitada desde el año 2021 para clientes del ICE según la Resolución de ARESEP: RE-0127-IE-2020. Publicada en la Gaceta N°92 del 25 de mayo de 2023.

3. ¿A partir de qué fecha se comienza a aplicar el servicio de Electricidad Prepago?

La modalidad de Electricidad Prepago comenzará a implementarse a partir de junio del 2024.

4. ¿Cuáles son los beneficios de la Electricidad prepago?

- El cliente administra mejor el uso y consumo de electricidad.
- Se evitan pagos a fin de mes del total del consumo eléctrico.
- En caso de suspensión del servicio, con solo recargar, el servicio será reconectado de manera remota sin requerirse personal técnico en el lugar.
- No existen costos adicionales por suspensión y reconexión.
- Facilita la gestión de cobro del consumo de electricidad en casas o apartamentos de alquiler.
- Recordatorio por mensajes de texto de sus recargas eléctricas.

5. ¿Qué modalidades de tarifa prepago existen?

Existen dos modalidades de tarifa prepago:

1. Prepago Voluntario.
2. Prepago Obligatorio.

6. ¿Cuál son los requisitos que debe cumplir el cliente para optar por la modalidad voluntaria de la Electricidad prepago?

- Solicitud de traslado.
- Cliente debe de estar al día con el pago del servicio eléctrico.
- Contar con medidor inteligente
- Puede regresar a la modalidad post pago después de una permanencia mínima de 6 meses.

7. ¿Cuál son las condiciones para la modalidad obligatoria de Electricidad Prepago?

- Clientes clasificados como morosos reincidentes con 4 o más suspensiones en los últimos 12 meses.
- Cuando se compruebe fraude, hurto o alteración de medidores.
- Puede regresar a la modalidad post pago después de una permanencia mínima de 18 meses
- Si el cliente cuenta con morosidad, será necesario aplicar un acuerdo de pago y posterior será trasladado a la modalidad prepago.

8. ¿Existen restricciones para la aplicación del servicio de Electricidad prepago?

Sí, no se podrá aplicar Electricidad Prepago a los siguientes clientes:

- Servicios con consumos de electricidad mayores a 2000 kWh mensuales.
- Servicios en generación distribuida
- Servicios de oxígeno dependientes
- Servicios en tarifa residencial horaria.
- Servicios en sectores comercial e industrial.

9. ¿Es posible que el ICE realice el proceso de traslado obligatorio de clientes al servicio de Electricidad Prepago?

Sí, si es posible si se determina que un cliente presenta la condición de moroso reincidente (tener 4 o más suspensiones durante los últimos 12 meses) o se detecta un uso ilícito de electricidad, se trasladará de forma obligatoria.

10. ¿Qué pasos sigue el ICE en el proceso de traslado obligatorio de los clientes a Electricidad Prepago?

El proceso que sigue el ICE para el traslado obligatorio de clientes Electricidad prepago es el siguiente:

- Se comunica al dueño del servicio el cambio de la modalidad de pago.
- El cambio de modalidad se realizará el día posterior a la comunicación al cliente.
- A partir del primer día hábil en la modalidad Prepago, y por una única vez, el plazo para no suspender el servicio por falta de saldo se extenderá a 15 días naturales. Con el propósito de que el usuario cuente con tiempo para organizar el pago por el consumo realizado y no reciba una suspensión inmediata a causa del proceso de traslado. La empresa distribuidora deberá realizar lecturas y enviar notificaciones o avisos de finalización de saldo

11. ¿Existe diferencia entre los servicios Prepago y los servicios Post pago?

No, ambos servicios serán iguales en precio, por tanto, el hecho de tener la modalidad prepago no generará ni beneficio, ni perjuicio económico en la facturación al final del periodo mensual.

12. ¿Cuáles son las consideraciones generales que el cliente debe tener en cuenta cuando es trasladada al servicio de Electricidad Prepago?

- El primero de cada mes se rebajará un monto de ₡1462,74 correspondiente al cargo fijo del servicio de acuerdo al pliego tarifario actual.
- El monto mínimo de recarga es de ₡3000 hasta un monto máximo de ₡25 000
- Al finalizar el mes los saldos no vencen.
- Se emitirá una factura con el monto total de lo consumo registrado en el mes.
- La falta de saldo provocará suspensión del servicio, una vez realizada la recarga se reconectará de forma automática.
- En el caso que un cliente acumule 3 meses consecutivos sin saldo positivo ni recargas al servicio, se podrá desconectar el medidor.
- A partir de la primera recarga el cliente podrá realizar todas las recargas que considere necesarias.
- Se realizará mediciones diarias al medidor prepago y se rebajará del saldo el costo de la electricidad consumida.
- El depósito de garantía de su servicio habitual se convierte en saldo a favor del servicio de Electricidad Prepago.
- Aplican los precios por bloques de consumo de la tarifa residencial normal.