



¡ES ELÉCTRICO!

Preguntas frecuentes



¿Qué es ¡Es Eléctrico!?

Es una aplicación que gestiona la red de cargadores rápidos **¡Es Eléctrico!**, que les permite a los clientes poder suscribirse y gestionar su proceso de carga, el cliente debe realizar la suscripción para tener acceso a este servicio.

¿Cómo se puede suscribir a ¡Es Eléctrico!?

El cliente tiene 2 opciones para suscribirse a la plataforma ¡Es Eléctrico!: Descargar la aplicación ¡Es Eléctrico! de su tienda favorita (para terminales Android y IOS), llenar el formulario, aceptar las condiciones e insertar su método de pago. Ingresar al siguiente enlace: [¡Es Eléctrico! https://eselectrico.evgateway.com/#/login](https://eselectrico.evgateway.com/#/login) y realizar el proceso de suscripción.

¿Se debe firmar algún contrato de suscripción para utilizar la plataforma ¡Es Eléctrico!?

No, el cliente debe aceptar el contrato de adhesión con los términos y condiciones al momento de realizar la suscripción en la plataforma ¡Es Eléctrico!

¿Cuáles son los requisitos para suscribirse a ¡Es Eléctrico!?

- Número de identificación (cédula física, jurídica o Dimex).
- Correo electrónico.
- Número de teléfono.
- Dirección exacta.
- Información de exoneración, en caso de que exista.
- Información de la tarjeta como medio de pago.

¿Quiénes se pueden suscribir a ¡Es Eléctrico!?

Pueden suscribirse personas físicas y jurídicas que requieran cargar un vehículo eléctrico.

¿Qué costo tiene la suscripción?

La suscripción es gratuita durante el primer año.

¿Se debe cancelar membresía por estar suscrito a la plataforma Es Eléctrico?

La membresía es gratuita durante el primer año.

¿Cada cuánto tiempo se debe renovar la membresía y cuál es el costo de la renovación?

La membresía es anual, se renueva automáticamente y se debe pagar un precio de ₡10 084, sujeto a revisiones periódicas.

¿Se necesita algún medio de pago para suscribirse a ¡Es Eléctrico!?

Sí, se necesita afiliar una tarjeta de débito o crédito (Visa o Mastercard).

¿Se necesita algún tipo de dispositivo para utilizar las estaciones de carga rápida?

El cliente necesita utilizar el dispositivo RFID, en el caso de que la App que utilice no tenga conexión a internet.

¿Cuál es el costo del dispositivo RFID ¡Es Eléctrico! y si aplica un cobro por envío?

Durante el primer año la suscripción incluye un dispositivo RFID gratuito correspondiente a la primera tarjeta, a partir de la segunda tarjeta sí tiene un costo de ₡5225 + IVA por tarjeta.

El costo por envío es de ₡4 000 + IVA .

¿Cuál es el máximo de dispositivos que se pueden adquirir desde la cuenta del usuario?

El usuario puede solicitar un máximo de 5 dispositivos desde su cuenta de usuario.

En caso de requerir más de 5 dispositivos debe solicitarlos al correo electrónico: icelec@ice.go.cr

¿Qué debo hacer si al momento de realizar la suscripción me aparece cualquiera de los siguientes mensajes:

- Este usuario ya existe.
- Email registrado en SAR cliente no existe.
- Servidor fallido.
- Error.
- Número de identificación ya suscrita por favor verifique e intente de nuevo.

Enviar un correo a icelec@ice.go.cr indicando el mensaje que dio el sistema en el momento del fallo junto con su número de cédula, número de teléfono y correo electrónico.

¿Qué debo hacer si no registré el método de pago en el momento de la suscripción?

Verificar al siguiente día en el correo registrado en el momento de la suscripción un email de parte de Es Eléctrico donde se envía el link para agregar el método de pago, si no aparece en la bandeja de entrada debe revisar en el spam y trasladar el correo a la bandeja de entrada para que se visualice el link.

¿Qué se debe hacer si la estación de carga no me permite cargar el vehículo?

Verificar si en el correo electrónico registrado se le informó si tiene eventos de carga pendientes de cancelar.

Actualizar el medio de pago ingresando a su cuenta de usuario.

En el caso de la tarjeta de débito, el cliente debe verificar que la cuenta de ahorro tenga saldo suficiente o la cuenta de crédito esté activa.

Verificado lo anterior y todo está correcto debe llamar al 8000icelec (actualmente está en los centros de carga y tarjetas RFID el N° 2000 9787, no obstante, la idea es posicionar en adelante el 8000icelec).

¿Qué se debe hacer en caso de robo o pérdida del dispositivo ¡Es Eléctrico!?

El cliente debe ingresar a su cuenta de usuario por medio de la App o el portal Web y desactivar la tarjeta.

Si desea solicitar reposición debe tramitar una nueva tarjeta ingresando a su cuenta de usuario por medio de la App o el portal Web.

El cliente debe cancelar el costo del nuevo dispositivo RFID y el envío.

¿Cuál es el medio por el que el cliente va a recibir la facturas y notificaciones?

Las facturas serán remitidas al correo electrónico registrado por el cliente en el momento de la suscripción, éste se tendrá como medio de contacto oficial para la remisión de la facturación y notificaciones.

¿Qué medios se pueden utilizar para realizar consultas varias y reclamos sobre la plataforma ¡Es Eléctrico!?

El ICE pone a disposición del cliente cualquiera de los siguientes canales:

Línea 8000 ICELEC (8000-423532).

Correo electrónico icelec@ice.go.cr.

En caso de averías en centro de carga puede llamar al **8000icelec** o **2000-9787**.

¿Qué se debe hacer en caso de que el cliente ya no requiera el servicio?

Enviar un correo electrónico a icelec@ice.go.cr, solicitando dar de baja la suscripción y devolver la tarjeta o dispositivo (gratuito) que le fue entregada en el momento de la suscripción en la agencia del ICE más cercana, ya que en caso de que no se devuelva se realizará el cargo a la tarjeta, además debe cancelar los saldos pendientes. Por la adquisición de tarjetas adicionales no deberá realizar la devolución por haber sido adquiridas por el usuario.

¿Qué son estaciones de carga?

Una estación de carga es un equipo instalado en un lugar en específico que le permite abastecer de energía su vehículo eléctrico. Están ubicadas estratégicamente sobre las principales carreteras a nivel nacional.

¿Qué debo hacer para poder utilizar una estación de carga rápida ¡Es Eléctrico!?

Debo suscribirme en la plataforma ¡Es Eléctrico!, descargar la aplicación que lleva ese nombre, completar el formulario, aceptar el contrato con las condiciones y esperar la entrega de la tarjeta o dispositivo RFID.

¿Dónde puedo consultar las ubicaciones de las estaciones de carga?

Ingresando a la cuenta de usuario desde la App ¡Es Eléctrico! o en la página www.grupoice.com en la sección Electromovilidad.

¿Qué medios puedo utilizar para realizar reportes de avería de las estaciones ¡Es Eléctrico!?

Ingresando a la cuenta de usuario desde la APP Es Eléctrico, en la opción de menú contáctenos, al correo electrónico icelec@ice.go.cr ó mediante el **8000 ICELEC (8000- 423532)**.

¿Quiénes pueden utilizar las estaciones de carga rápida ¡Es Eléctrico! a nivel nacional?

Todos los clientes que se encuentren suscritos a plataforma ¡Es Eléctrico!

¿Qué información puedo visualizar en la App ¡Es Eléctrico! sobre las estaciones de carga?

Se puede verificar en tiempo real el estado de los cargadores (Disponibles, ocupadas o fuera de servicio).

Realizar cargas de forma remota.

Consultar el historial de cargas y montos pagados por la carga.

Distancia entre un cargador y otro.

Dar de baja una tarjeta RFID extraviada o robada.

¿Cómo saber a qué distancia está el próximo cargador ¡Es Eléctrico! y qué conectores dispone?

Si ya está inscrito y descargó el APP “Es Eléctrico” debe activar el GPS de su celular, abrir el mapa y seleccionar el cargador; la aplicación le indicará la distancia del próximo cargador más cercano y el tipo de cargadores que dispone.

¿Cuáles son los tipos de conectores con que cuentan los cargadores de la red ¡Es Eléctrico!?

Los tipos de conectores son: CHAdeMO, GB/T, CCS1. En la plataforma ¡Es Eléctrico!, al darle clic al detalle de cada cargador, podrá saber qué tipo de conectores dispone cada uno.

¿Puedo cargar mi vehículo eléctrico con el dispositivo RFID de otro cliente?

Si el dispositivo se encuentra activo puede ser utilizado por cualquier usuario que así lo requiera.

¿Porque no puedo ingresar a mi cuenta de usuario si ya realicé la suscripción a Es Eléctrico?

El cliente debe esperar a ser habilitado en el sistema, lo que ocurrirá máximo 24 horas hábiles después de recibir el o los dispositivos RFID.

Se aclara que como el cobro inicia hasta el 26 de noviembre, será hasta esta fecha que se activen todos los usuarios, por el momento tanto el App como la Web solo les permite realizar la suscripción.

¿Se va a cobrar el uso de los cargadores semi rápidos?

No, solamente las estaciones de carga rápida .

¿Cuántos vehículos pueden conectarse a la vez en un cargador rápido ¡Es Eléctrico!?

De los 38 cargadores rápidos ¡Es Eléctrico! del ICE:

28 permiten conectar 2 vehículos a la vez en la medida que ambos vehículos usen conectores diferentes puede combinar (CHAdeMO y CCS1) o (GB/T y CCS1).

Por su parte **10 de estos solo permiten la conexión de un automóvil a la vez** (CHAdeMO y GB7T).

Versión del 15/11/2022
