

## CENTRO DE RECAUDACIÓN Y/O ATENCION A CLIENTES

### 1. UBICACIÓN DE LA MATRIZ DE ELECGALAPAGOS S.A.:

**Ubicación Sector:** Barrio Los Cactus  
**Ciudad:** Puerto Baquerizo Moreno  
**Parroquia:** Puerto Baquerizo Moreno  
**Cantón:** San Cristóbal  
**Calles:** Española s/n y Juan José Flores  
**Teléfono:** 052520733

### 2. PUNTOS DE RECAUDACION Y ATENCION AL CLIENTE

- Puntos de atención.- ELECGALAPAGOS cuenta con un solo punto de atención en cada una de sus oficinas, siendo:
  - 01 en San Cristóbal,
  - 01 en Santa Cruz, y
  - 01 en Isabela.

#### PUNTOS DE RECAUDACIÓN

NOMBRE DEL PUNTO	DIRECCION	HORARIO DE ATENCION
		LUNES A VIERNES
MATRIZ - SAN CRISTOBAL	Calle Española y Juan José Flores	07H30 a 12H00 14H00 a 16H30
AGENCIA SANTA CRUZ	Calle Gral. Rodríguez Lara e Indefatigable	07H30 a 12H00 14H00 a 16H30
SUB-AGENCIA ISABELA	Calle Cormorán y 16 de marzo	07H30 a 12H00 14H00 a 16H30
BANCO DEL PACIFICO	OFICINAS DEL BANCO	LUNES A SABADO
BANCO DEL PACIFICO	Web- Intermático	LUNES A DOMINGO

#### PUNTOS DE ATENCION AL CLIENTE

NOMBRE DEL PUNTO	DIRECCION	HORARIO DE ATENCION	HORARIO DE ATENCION DE EMERGENCIAS
		LUNES A VIERNES	HORAS NO LABORABLES, FINES DE SEMANA Y FERIADOS
MATRIZ - SAN	Calle Española y Juan José Flores	07H30 a 12H00 14H00 a 17H00	

CRISTOBAL			24 Horas al día*
AGENCIA SANTA CRUZ	Calle Gral. Rodríguez Lara e Indefatigable	07H30 a 12H00 14H00 a 17H00	24 Horas al día*
SUB-AGENCIA ISABELA	Calle Cormorán y 16 de marzo	07H30 a 12H00 14H00 a 17H00	24 Horas al día*

\*Ver teléfonos de emergencia

### TELÉFONOS IMPORTANTES Y PUNTOS DE CONTACTO

#### Matriz – San Cristóbal

Está ubicada en Puerto Baquerizo Moreno, en la calle Española S/N y Juan José Flores.

Conmutador:; 052-520136; 052-520508

E-mail: [elecgalapagos@elecgalapagos.com.ec](mailto:elecgalapagos@elecgalapagos.com.ec)

Página Web: [www.elecgalapagos.com.ec](http://www.elecgalapagos.com.ec)

#### Agencia Santa Cruz

Ubicada en la calle Gral. Rodríguez Lara S/N e Indefatigable

Conmutador: 052-526161; 052-526161; 052-526009;

#### Agencia Isabela

Calle Cormorán S/n y 16 de marzo

Conmutador: 052-529202; 052-529279

**EN CASOS DE EMERGENCIA:** Después de las horas laborables y los fines de semanas podrán comunicarse:

Matriz – San Cristóbal: 052-520170

Agencia Santa Cruz: 052-526161; 052-526161; 052-526009 – EXTENCION: 107

Agencia Isabela: 052-529202; 052-529279– EXTENCION: 18

### **3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTA EN CENTRO DE RECAUDACIÓN Y/O ATENCIÓN A CLIENTES**

#### **a. DESCRIPCIÓN GENERAL**

Recaudación:

- *Cobro de planillas, servicios ocasionales, alquiler de postes, maquinaria y equipos, mano de obra por trabajos, otros.*

Reclamos

- *Atención a reclamos generados por errores de facturación, daños de equipos producidos por fallas en el servicio*

Instalación de nuevos servicios

- *Inspecciones, instalaciones con y sin modificación de red*

Cambios de medidor

- **Por medidor frenado, bornera quemada, disco gira rápido, por cambio de domicilio, retiro de medidor por mora, rehabilitación de servicio, por medidor viejo, Plan Red.**

Otros

- **Inspecciones, revisiones, revestimiento de redes , desbroce de maleza, poda de arboles**

#### **b. DESCRIPCION ESPECÍFICA**

### **SOLICITUD DE SERVICIO DE ELECTRICIDAD**

Las solicitudes de nuevos servicios serán receptadas en cualquier punto de Atención a Clientes de ELECGALÁPAGOS S.A., siendo los criterios a considerar:

#### **Por zona de servicio:**

Dentro de la zona de servicio (200 metros).- Las solicitudes de servicio de tipo residencial, comercial e industrial, cuya carga conectada sea menor a 10KW, será servida en baja tensión (artículo 28 del Reglamento Sustitutivo al Reglamento de Suministro de Servicio de Energía

Eléctrica), recibirán la atención por parte de la Empresa y la inversión por este servicio será a costo de ELECGALÁPAGOS S.A.

Fuera de la zona de servicio.- Para una carga inferior a 10 KW, las solicitudes se atenderán siempre y cuando los niveles de voltaje en las extensiones de las redes secundarias cumplan con la regulación de calidad. Si la carga es superior a 10 KW o se requiere equipamiento adicional, los consumidores aportarán con un valor no reembolsable, determinado sobre la base de la demanda (artículo 29 del Reglamento Sustitutivo al Reglamento de Suministro de Servicio de Energía Eléctrica y la Regulación N° CONELEC-002/08).

### **Por el tamaño de la carga:**

Para una carga inferior a 10KW no se requiere de la presentación de un diseño eléctrico, siempre que el servicio solicitado sea en baja tensión.

Las solicitudes de servicio de tipo residencial, comercial e industrial, cuyo punto de entrega sea en media tensión, aún cuando su carga conectada sea menor a 10 KW y/o aquellas cuyas cargas sean mayores de 10 KW, serán atendidas por ELECGALÁPAGOS S.A., mediante la presentación del diseño eléctrico realizado bajo la firma de responsabilidad de un ingeniero eléctrico colegiado y en el ejercicio de sus derechos profesionales.

Para el procedimiento de aprobación de dicho proyecto, deberá referirse a las normas internas complementarias contenidas en el numeral 11.15 (Aprobación de proyectos)

En caso de requerir servicio trifásico, solicitar más de tres medidores o que la carga instalada exceda 10 KW, se deberá presentar estudio eléctrico realizado por un ingeniero eléctrico en ejercicio libre y aprobado por ELECGALAPAGOS S.A.

## **SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

Es el suministro de energía eléctrica que se proporciona a los clientes para diferentes usos como: residencial, comercial, industrial, entre otros. Entre los servicios de energía eléctrica que brinda ELECGALAPAGOS S.A. se encuentran:

- **Servicio Ocasional de energía eléctrica**

Es el servicio eléctrico destinado a desarrollo de actos públicos u otros que no requieran de un uso continuo e indefinido de la energía, es decir que su necesidad representa periodos cortos que no justifiquen la instalación de un servicio definitivo.

ELECGALÁPAGOS S.A. exclusivamente proporcionará el servicio eléctrico temporal en los casos que, luego de un análisis técnico – comercial, se defina la posibilidad del suministro de dicho servicio.

- **Servicio definitivo de energía eléctrica**

Es el servicio eléctrico suministrado para los usuarios que requieran el uso continuo e indefinido de energía eléctrica, o por periodos suficientemente largos, los mismos que justifiquen la instalación de un servicio definitivo. Esta definición involucra también aquellos servicios que pudieran ser interrumpidos o no requeridos por decisión propia del usuario en determinadas épocas o temporadas, en función de la actividad para la cual requiere de energía eléctrica

#### DEPÓSITO EN GARANTÍA

Tanto para la conexión del servicio temporal, cuanto para el definitivo, el usuario deberá pagar el valor del depósito en garantía por el consumo de energía, por el buen uso de la acometida y del equipo de medición, de conformidad como lo establece el artículo 21 del Reglamento Sustitutivo al Reglamento de Suministro de Servicio Eléctrico, y las normativas determinadas por el Consejo Nacional de Electricidad CONELEC. Cuyo valor será calculado sobre la base de la carga instalada y o declarada de acuerdo a lo determinado por el Consejo Nacional de Electricidad CONELEC.

Para el cálculo del depósito en garantía se aplicarán las tarifas vigentes a la fecha de presentación de la solicitud. Los datos técnicos de los proyectos servirán de base para el cálculo de los valores por concepto de depósitos por consumo.

#### CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO

El servicio eléctrico suministrado es de corriente alterna, monofásico o trifásico, sólidamente aterrizado, con una frecuencia nominal de 60 ciclos por segundos.

### CLASIFICACIÓN DEL SUMINISTRO SEGÚN EL NIVEL DE TENSIÓN

Los niveles de servicios listados a continuación están disponibles dependiendo de la localización del consumidor y la naturaleza de la carga. Las tensiones se clasifican en: baja y media.

#### **Baja Tensión**

Sistema	Voltaje	Condición Aplicación
Monofásico 2 hilos	120 voltios ó	Demandas de 10 KW
Monofásico 3 hilos	120/240 voltios	

#### **Media Tensión**

ELECGALÁPAGOS S.A. suministrará el servicio eléctrico a nivel de media tensión en los siguientes casos, independientemente de si la medición se encuentre en el lado primario o secundario:

Sistema monofásico a 7620 voltios (San Cristóbal, Isabela y Floreana), ó 7960 voltios (Santa Cruz): Este servicio se suministrará al voltaje indicado cuando la demanda del predio sea mayor a 10 KW y menos a 46 KW, y su capacidad total instalada no exceda de 50 KVA monofásicos.

Sistema trifásico a 13200 voltios (San Cristóbal, Isabela y Floreana), ó 13800 voltios (Santa Cruz): Este servicio se suministrará al voltaje indicado cuando la demanda trifásica del predio sea mayor a 10 KW

En ambos casos, el interesado deberá instalar el o los transformadores de distribución requeridos.

La Empresa aprobará los diseños definitivos, revisará la coordinación de protecciones y participará en las pruebas respectivas, previo a la energización correspondiente.

Los trabajos de interconexión con la red de media tensión, será de exclusiva responsabilidad de ELECGALÁPAGOS S.A., cuyo costo será determinado por parte del área técnica; los accesorios y materiales utilizados serán proporcionados por el usuario que solicita el servicio de energía eléctrica.

## ACOMETIDAS

### **Tipo de acometida**

Las acometidas podrán ser aéreas o subterráneas; para el caso de red subterránea, el constructor para cada usuario deberá prever una caja de derivación de 60x60x60cm para baja tensión y de 80x80x80cm si la acometida es de media tensión, a fin de efectuar actividades de mantenimiento o instalación.

### **Suministro, instalación y conexión de acometidas**

Para el caso de nuevas acometidas o de modificaciones a las existentes, el suministro de conductores, piezas y partes de la acometida, así como de su instalación y conexión, serán de responsabilidad de ELECGALÁPAGOS S.A. de conformidad con el artículo 20 del Reglamento Sustitutivo al Reglamento de Suministro de Energía Eléctrica. El pago del valor de la garantía deberá efectuarse previo a la ejecución de los trabajos.

### **Número de acometidas**

Cualquier inmueble o predio será servido solamente por una acometida, exceptuando los casos especiales, los mismos que serán analizados por personal técnico de ELECGALÁPAGOS S.A.

## MEDIDORES Y SISTEMA DE MEDICIÓN

### **Suministro del equipo de medición**

Los equipos de medición en baja y media tensión los suministrarán e instalarán ELECGALÁPAGOS S.A. y serán de propiedad de ella de conformidad con lo que especifica el artículo 20 del Reglamento Sustitutivo al Reglamento de Suministro de Servicio de energía Eléctrica.

La instalación se realizará una vez que se haya efectuado el pago del depósito en garantía correspondiente por parte del consumidor, quién será responsable por la pérdida o daño de los equipos.

ELECGALÁPAGOS S.A. suministrará un único equipo de medición por cada tipo de Tarifa por cada uno de los clientes.

### **Tipo de medidores**

Los equipos de medición en baja tensión serán del tipo sobrepuesto; para clientes con consumos importantes y en media tensión se instalarán sistemas de medición con medidores tipo socket especialmente electrónico.

### **Ubicación del equipo de medición**

El medidor se ubicará en un lugar de fácil acceso y visibilidad para la Empresa y lo más cercano posible del punto de conexión del sistema de distribución. En construcciones y viviendas nuevas el medidor deberá instalarse en el cerramiento frontal del inmueble o en un pilar que debe estar en el lindero frontal del solar.

En caso de servicios existentes, ELECGALÁPAGOS S.A. podrá exigir la reubicación del medidor individual al cerramiento o fachada frontal, a fin de permitir la fácil toma de lectura y libre acceso desde la vía pública por parte del personal de ELECGALÁPAGOS S.A.

La altura a la que se colocará el tablero de medidor, será de 1,50 metros con respecto al piso terminado.

Gráfico 1.1 Diagrama instalación de un medidor (adjunto)

### **Colocación de sellos**

Los equipos de medición serán instalados y sellados por personal de ELECGALÁPAGOS S.A. La ruptura de un sello de seguridad instalado por ELECGALÁPAGOS S.A. será considerada como una infracción, factible al cobro de sanciones por parte de la Empresa.

## **SERVICIOS QUE BRINDA ELECGALAPAGOS S.A.**

### **1. NUEVOS SERVICIOS**

Es el suministro de energía eléctrica que se proporciona a los clientes para diferentes usos como: residencial, comercial, industrial, entre otros.

Para brindarle un nuevo servicio el potencial cliente deberá presentar en los puntos de Atención al Cliente de la Matriz y Agencias, los siguientes requisitos:

Copia de cédula de identidad a color del propietario del inmueble.

Copia de certificado de votación a color del propietario del inmueble.

Copia de la credencial de residencia a color del propietario del inmueble.

Copia de la escritura del inmueble, ó pago de impuesto predial actualizado

Croquis de ubicación con dirección exacta del inmueble. Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble; identificando el barrio y las calles.

Presentar solvencia municipal extendida por la Tesorería del Gobierno Municipal. (SOLO PARA SAN CRISTOBAL Y FLOREANA)

Además deberá cumplir con los siguientes requisitos:

El solicitante del servicio no debe tener deudas con ELECGALÁPAGOS S.A. derivadas de anteriores o actuales contratos de servicio.

Deberá llenar en ELECGALAPAGOS S.A. una declaración de artefactos electrodoméstico a utilizarse en

En casos especiales se debe adjuntar adicionalmente lo siguiente:

- Cuando el solicitante del nuevo servicio no sea propietario del inmueble deberá presentar el Contrato de Arrendamiento registrado en el Juzgado delo Civil. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble); ó presentará la carta del propietario del inmueble autorizando la instalación del nuevo servicio y copia de la cédula de identidad a colores del propietario del inmueble.
- Cuando el propietario se encuentra fuera del país, o por algún otro motivo que no pueda firmar el contrato de servicio, puede hacerlo otra persona presentando la copia de un poder legalizado conjuntamente con la copia de su cédula.
- En caso de terrenos que sean parte de una división, copia del plano de división, lotización o urbanización.
- En caso de requerir servicio trifásico, el interesado deberá presentar un censo de carga y justificar el uso del servicio. ELECGALAPAGOS S.A se reserva el derecho de conceder el servicio luego de un análisis de factibilidad.
- En caso de solicitar uno o varios medidores dentro de un mismo inmueble, y cuya suma de sus cargas instaladas excedan 10 kw, el interesado deberá presentar un estudio eléctrico realizado por un ingeniero eléctrico en ejercicio libre, el cual será aprobado por ELECGALAPAGOS S.A.
- Para compañías, entidades oficiales o municipales, copia del RUC, copia de la cédula de identidad y del nombramiento del representante legal inscrito en el Registro Mercantil.

### **Pasos a seguir**

- Luego de presentar los documentos descritos y dentro de los siguientes **dos** días laborables para el área urbana y **cuatro** días para el área rural, el personal de ELECGALAPAGOS S.A., realizará la inspección a su inmueble, verificando la existencia de redes de distribución eléctrica para otorgar el servicio y las adecuaciones civiles necesarias en su inmueble.
- Si su inmueble no dispone de estas adecuaciones, el Inspector le indicará los cambios que debe realizar previa la aprobación del nuevo servicio.
- Comunique a ELECGALAPAGOS S.A. que las adecuaciones en su inmueble se encuentran realizadas. El personal de ELECGALAPAGOS S.A. verificará el cumplimiento de las adecuaciones y aprobará el servicio.
- Acercarse a los puntos de atención para suscribir el contrato de servicio eléctrico y cancelar el depósito en garantía.
- La instalación del nuevo servicio se realizará dentro de **cuatro** días laborables para el área urbana y hasta **siete** días para el área rural, desde el pago de la garantía y firma del contrato de servicio.

Este proceso de comercialización consiste:

**a) Solicitud del servicio**

ELECGALAPAGOS S.A. ha dispuesto puntos de atención al cliente en las oficinas de la Empresa, para brindar facilidades de atención y de información, donde los consumidores deberán acercarse en el caso de requerir cualquier tipo de servicios.

**b) Inspección**

El personal de ELECGALÁPAGOS S.A., realizará una inspección que permitirá verificar las condiciones técnicas para el suministro de electricidad, tales como existencia de redes, capacidad de transformación y censo de carga.

**c) Pago del depósito en garantía**

Para la conexión de un servicio temporal, como para el definitivo, el usuario deberá pagar el valor del depósito, de conformidad con el artículo 21 del Reglamento Sustitutivo al Reglamento de Suministro de Servicio Eléctrico, como se lo detalla en el numeral 8.4.

**d) Contrato de suministro**

El consumidor y ELECGALAPAGOS S.A., firmarán un contrato para suministro de energía eléctrica, donde se especificarán los derechos y obligaciones del consumidor y el distribuidor; se determinará la forma y las condiciones para la prestación del servicio de energía eléctrica; además que se listarán las sanciones e infracciones aplicables al consumidor.

2. INSPECCIÓN PARA NUEVO SERVICIO, CAMBIO DE SISTEMA DE MEDICIÓN Y/O MATERIALES:

Para realizar la instalación de un nuevo servicio, cambios de medidores y/o materiales de los sistemas de medición, ELECGALAPAGOS realiza la inspección que permitirá verificar si existen redes eléctricas y capacidad de transformación disponible, así también para verificar si se han realizado las adecuaciones en los inmuebles tales como: tablero metálico empotrado (caja de medidores) y ubicado en la parte frontal del inmueble, tubo para sostener la acometida, ductos para protección de la acometida para el caso de instalación subterránea, instalaciones para la conexión al interior del inmueble, y la instalación del sistema de puesta a tierra.

Cuando se requiera, el inspector indicará al cliente, la ejecución de las adecuaciones y una vez realizadas, el cliente debe comunicar a ELECGALAPAGOS que las adecuaciones están listas, acercándose a los puntos de atención al cliente de la Matriz y Agencias o llamando a los teléfonos: en San Cristóbal 2521826, 2520-508, 2520-136 EXT 109; en Santa Cruz 2526-160, 2526-161, 2526-009 ext 111 y 112; en Isabela 2529-202, 2529-279; en Floreana el 2524892.

Gráfico 1.2 Adecuaciones y Sistema de puesta a tierra (adjunto)

### 3. CAMBIO DE MEDIDOR DE ENERGÍA Y/O MATERIALES:

Es la sustitución del equipo por otro de las mismas o mejores características, que cumpla de mejor manera con los requerimientos técnicos para el registro de energía, este cambio podrá ser solicitado por el cliente o por ELECGALAPAGOS S.A., para el caso de que el cliente solicite, se requiere:

#### **Requisitos:**

- No debe tener deudas con la Empresa, derivadas de la prestación del servicio
- Indicar que tipo de medición que se requiere.

#### **Casos Especiales:**

- Si requiere servicio y la carga instalada es mayor a 10 KW presentar estudio eléctrico aprobado por ELECGALAPAGOS S.A.

#### **Pasos a seguir:**

- Luego de presentar los documentos descritos y dentro de los siguientes dos días laborables para el área urbana y cuatro días para el área rural, personal de ELECGALAPAGOS S.A., realizará la inspección a su inmueble, verificando la existencia de redes adecuadas para el servicio solicitado y las adecuaciones civiles necesarias en su inmueble.
- Si su inmueble no dispone de estas adecuaciones, el Inspector le indicará los cambios que debe realizar previa la aprobación del cambio.

- Comunique a ELECGALAPAGOS S.A. que las adecuaciones en su inmueble se encuentran realizadas. Personal de ELECGALAPAGOS S.A. verificará el cumplimiento de las adecuaciones y aprobará el cambio.
  - El cambio se realizará dentro de **cuatro** días laborables para el área urbana y hasta siete días para el área rural, desde sus aprobación
  - Se realizará un ajuste del depósito en garantía con respecto al promedio de consumo de los últimos seis meses, o al censo de la carga instalada.
- **Casos Especiales:**
- Para el caso de medidores especiales, la fecha para el cambio será coordinada entre el cliente y la Empresa.
  - En caso de que la Empresa proceda al cambio, se solicitará al cliente realizar las adecuaciones necesarias.
  - En el caso de clientes que se encuentran en mora por tres o más meses, no se realizará el cambio sino el retiro del sistema de medición y se procederá a la liquidación del depósito en garantía y terminación del contrato de servicio eléctrico.

*RECUERDE: Las instalaciones desde el medidor hacia el interior del inmueble están a cargo del cliente.*

*RECUERDE: Usted no puede dar servicio eléctrico a otro inmueble a través de su mismo medidor.*

#### 4. REUBICACIÓN DEL SISTEMA DE MEDICIÓN:

Reubicar el medidor a otro lugar del mismo Inmueble, generalmente al cerramiento o parte frontal, con el objeto de facilitar la lectura y revisión del medidor o por cambios en el inmueble, se debe solicitar en los puntos de atención de la Matriz y Agencias de ELECGALAPAGOS S.A..

#### **Requisitos:**

- Última planilla de pago cancelada.

#### **Pasos a seguir:**

- Luego de presentar el documento descrito y dentro de los siguientes dos días laborables para el área urbana y cuatro días para el área rural, personal de ELECGALAPAGOS S.A., realizará la inspección a su inmueble, verificando las adecuaciones civiles necesarias en su inmueble.
- Si su inmueble no dispone de estas adecuaciones, el Inspector le indicará los cambios que debe realizar previa la aprobación de la reubicación.
- Comunique a ELECGALAPAGOS S.A. que las adecuaciones en su inmueble se encuentran realizadas. Personal de ELECGALAPAGOS S.A. verificará el cumplimiento de las adecuaciones y aprobará la reubicación.
- La reubicación se realizará dentro de cuatro días laborables para el área urbana y hasta siete días para el área rural, desde la aprobación.

#### **Casos Especiales:**

- Si ELECGALAPAGOS S.A. procede a la reubicación se solicitará al cliente realizar las adecuaciones necesarias en el inmueble.

#### **5. SERVICIO OCASIONAL:**

Son instalaciones desde la red de distribución, que se realizan para satisfacer requerimientos eléctricos para períodos máximos de un mes con la posibilidad de ser renovados en casos de ser aprobados por ELECGALAPAGOS S.A.

#### **Requisitos:**

- **Indicar el tipo de servicio requerido como: monofásico, bifásico o trifásico.**
- Croquis de ubicación o dirección exacta del sitio en el cual se requiere el servicio.
- Especificar la potencia requerida (no mayor a 10kWh).
- Indicar el tiempo en horas o días que se requiere el servicio.
- Solicitar el servicio con un día laborable anterior al requerimiento.

#### **Casos Especiales:**

- Si se trata de servicios en recintos feriales, locales deportivos o en la vía pública, presentar el permiso municipal.
- Para la instalación de servicios eventuales para cargas mayores a 10 KW se analizará el estado de la red de distribución del sector en el que se requiere el servicio, en caso de ser necesario realizar instalaciones para aumentar capacidad adicional, estos costos estarán a cargo del cliente.

- En casos en los que se requiera la instalación de un sistema de medición para determinar el consumo real, presentar una garantía por el equipo de medición, la cual será devuelta luego de la desconexión del servicio y la liquidación de la energía consumida.

**Pasos a seguir:**

- Solicitar la instalación del servicio eventual en los puntos de atención al Cliente de la Matriz o Agencias de ELECGALAPAGOS S.A.
- El pago del servicio se lo realizará por adelantado en las ventanillas de ELECGALAPAGOS S.A.
- El servicio se instalará en la fecha solicitada por el cliente.
- Al término del tiempo que se contrató el servicio, el personal de ELECGALAPAGOS S.A. suspenderá el mismo sin previa notificación.
- En el caso de que se necesite renovar el servicio eventual, se deberá solicitar hasta un día previo a cumplirse el período inicialmente solicitado.

*RECUERDE: No se puede tomar energía de las redes de distribución sin la autorización de ELECGALAPAGOS S.A .y el pago correspondiente; podría causar accidentes fatales.*

**6. SERVICIO FOTOVOLTAICO:**

Es el suministro de energía eléctrica que se proporciona a los clientes de las zonas rurales y apartados de las redes de distribución de electricidad, en donde no se dispone de este servicio, con la instalación de centrales renovables no convencionales, como lo son los sistemas fotovoltaicos.

El potencial cliente deberá presentar en los puntos de Atención al Cliente de la Matriz y Agencias, los siguientes requisitos:

- Copia de cédula de identidad a color del propietario del inmueble.
- Copia de certificado de votación a color del propietario del inmueble.
- Copia de la credencial de residencia a color del propietario del inmueble.
- Copia de la escritura del inmueble, ó pago de impuesto predial actualizado
- Croquis de ubicación con dirección exacta del inmueble. Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble; identificando el barrio y las calles.
- Presentar solvencia municipal extendida por la Tesorería del Gobierno Municipal. (SOLO PARA SAN CRISTOBAL Y FLOREANA)

Además deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- El solicitante del servicio no debe tener deudas con ELECGALÁPAGOS S.A. derivadas de anteriores o actuales contratos de servicio.
- Deberá llenar en ELECGALAPAGOS S.A. una declaración de artefactos electrodoméstico a utilizarse en

En casos especiales se debe adjuntar adicionalmente lo siguiente:

- Cuando el solicitante del nuevo servicio no sea propietario del inmueble deberá presentar el Contrato de Arrendamiento registrado en el Juzgado delo Civil. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble); ó presentará la carta del propietario del inmueble autorizando la instalación del nuevo servicio y copia de la cédula de identidad a colores del propietario del inmueble.
- Cuando el propietario se encuentra fuera del país, o por algún otro motivo que no pueda firmar el contrato de servicio, puede hacerlo otra persona presentando la copia de un poder legalizado conjuntamente con la copia de su cédula.
- En caso de terrenos que sean parte de una división, copia del plano de división, lotización o urbanización.

### **Pasos a seguir**

- En caso de requerir servicio de energía fotovoltaica, el interesado deberá a las oficinas de ELECGALAPAGOS S.A. solicitar el servicio de energía eléctrica fotovoltaica y proporcionará sus datos personales y la ubicación de la propiedad.
- El personal Técnico de la Empresa visitará su propiedad para determinar luego de un análisis la factibilidad, la posibilidad de brindar el servicio de energía eléctrica fotovoltaica.
- Una vez que el potencial abonado cumpla con las características para poder servirlo con energía fotovoltaica, deberá acercarse a las oficinas de la Empresa a proporcionar los requisitos para el nuevo servicio.
- Luego de presentar los documentos descritos y dentro de los siguientes **cuatro** días laborables para el área rural, el personal de ELECGALAPAGOS S.A., realizará la inspección a su inmueble, verificando las adecuaciones civiles necesarias en su inmueble para otorgar el servicio.
- Si su inmueble no dispone de estas adecuaciones, el Inspector le indicará los cambios que debe realizar previa la aprobación del nuevo servicio.
- Comunique a ELECGALAPAGOS S.A. que las adecuaciones en su inmueble se encuentran realizadas. El personal de ELECGALAPAGOS S.A. verificará el cumplimiento de las adecuaciones y aprobará el servicio.
- Acercarse a los puntos de atención para suscribir el contrato de servicio eléctrico y cancelar el depósito en garantía.

Este proceso de comercialización consiste:

**e) Solicitud del servicio**

ELECGALAPAGOS S.A. ha dispuesto puntos de atención al cliente en las oficinas de la Empresa, para brindar facilidades de atención y de información, donde los consumidores deberán acercarse en el caso de requerir cualquier tipo de servicios.

**f) Inspección**

El personal de ELECGALÁPAGOS S.A., realizará una inspección que permitirá verificar las condiciones técnicas para el suministro de electricidad, tales como existencia de redes, capacidad de transformación y censo de carga.

**g) Pago del depósito en garantía**

Para la conexión de un servicio temporal, como para el definitivo, el usuario deberá pagar el valor del depósito, de conformidad con el artículo 21 del Reglamento Sustitutivo al Reglamento de Suministro de Servicio Eléctrico, como se lo detalla en el numeral 8.4.

**h) Contrato de suministro**

El consumidor y ELECGALAPAGOS S.A., firmarán un contrato para suministro de energía eléctrica, donde se especificarán los derechos y obligaciones del consumidor y el distribuidor; se determinará la forma y las condiciones para la prestación del servicio de energía eléctrica; además que se listarán las sanciones e infracciones aplicables al consumidor.

**7. CAMBIO DE NOMBRE O TITULARIDAD DEL CONTRATO DE SERVICIO:**

Se realiza cuando un inmueble cambia de propietario, es obligación de éste suscribir un nuevo contrato de servicio eléctrico con ELECGALAPAGOS S.A., de esta forma se facilita la relación entre el cliente y ELECGALAPAGOS S.A.

**Requisitos:**

- Los requisitos solicitados son los requeridos para un servicio nuevo, lo cual se encuentra detallado en el numeral 11.1

**Pasos a seguir:**

- Presentar la documentación para el cambio de titularidad del contrato de servicio en los puntos de atención al cliente en la Matriz o Agencias de ELECGALAPAGOS S.A.

- Se revisará la documentación y resolverá en un plazo de 2 días laborables.
- Si la solicitud es aceptada se cambiará el nombre del titular en forma inmediata.
- De no ser aceptada la solicitud, el cliente podrá efectuar las aclaraciones necesarias y presentar otros documentos complementarios para una nueva revisión.

## 8. CAMBIO DE TIPO DE TARIFA

El cambio de tarifa de acuerdo al uso real de la energía eléctrica, podrá ser solicitado por el cliente o requerido por ELECGALAPAGOS S.A. luego de una revisión. Para el caso de que sea el cliente quien realice la solicitud se requiere lo siguiente:

### **Requisitos:**

- Última planilla de pago cancelada.
- Croquis de ubicación o dirección exacta del inmueble.

### **Pasos a seguir:**

- Solicitar el cambio de tarifa en los puntos de atención al cliente en la Matriz o Agencias con los requisitos anotados.
- En dos días laborables en el sector urbano y cuatro días en el sector rural, personal de ELECGALAPAGOS S.A. realizará una inspección al inmueble, para determinar el uso real de la energía.
- Si el cambio de tarifa es aprobado, se procederá con el mismo a partir de siguiente emisión de planillas, caso contrario se comunicará al cliente, telefónicamente, la no aceptación.

## 9. ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL CLIENTE

Con el objeto de brindarle el mejor servicio es necesario mantener actualizados los datos del cliente, en lo que se refiere a: nombre completo, dirección, números de teléfono, número de celular, correo electrónico, número de cédula de identidad, entre otros datos, de esta forma se agiliza el tiempo en la atención, ubicación precisa o incluso posibles devoluciones que se tienen que realizar con base a los datos de la persona que en los registro de ELECGALAPAGOS S.A.

Se podrán actualizar todos los datos del cliente con la presentación de los documentos de respaldo.

**Requisitos:**

- Presentar la cédula de identidad.
- Dirección exacta del inmueble.
- Número telefónico.
- Número de celular
- Dirección de correo electrónico.
- Otros datos necesarios para brindarle un mejor servicio.

**Pasos a seguir:**

- El cliente podrá actualizar sus datos en los puntos de atención al cliente o llamando al Centro de Contacto telefónico en la matriz y las respectivas Agencias, llamando a los números de Teléfonos que se muestran en este instructivo.
- Para el cambio de nombre del titular del contrato, se procederá de acuerdo a lo indicado en el numeral 11.6.

**10. NUEVO SERVICIO QUE REQUIERE AMPLIACIÓN O MODIFICACIÓN DE LA RED**

Cuando las condiciones técnicas de la red de distribución no permiten brindar un nuevo servicio, para dotar de nuevos servicios se requiere realizar ampliaciones o modificaciones para mejorar sus condiciones. Se pueden presentar los siguientes casos:

Si el inmueble se encuentra dentro de la franja de servicio, es decir 200 metros desde el transformador de distribución existente y la carga instalada es menos a 10 KW, se realizará la modificación de la red por parte de ELECGALAPAGOS S.A.

Si el inmueble se encuentra fuera de la franja de servicio, se realizará la valoración de la modificación de la red de distribución y el cliente deberá cancelar su parte proporcional para la construcción.

**Requisitos:** Son iguales a los indicados en el numeral 10.1 (instalación de nuevo servicio)

**Pasos a seguir:**

- Presentar la documentación requerida en los puntos de servicio al cliente.
- En dos días laborables para la zona urbana y cuatro días para la zona rural se realizará una inspección.
- Luego de la inspección y una vez que se ha determinado que no se puede otorgar el servicio desde la red existente, se realizará el estudio para la extensión de red que comprende el diseño de la red, la lista de materiales y el costo de la obra.
- Con la documentación de la extensión de red, el cliente deberá cancelar el valor correspondiente de la obra más el valor del servicio eléctrico.
- Una vez cancelados los valores indicados se procederá a la ejecución de la obra y la instalación del sistema de medición.

## 11. MODIFICACIÓN DE REDES

Si se requiere alguna modificación en las redes de distribución debido a que existen: postes ubicados en sitios que impiden la circulación, redes que obstaculizan construcciones, entre otros, solicite a la Empresa una modificación de red.

### **Requisitos:**

- Croquis de la ubicación o dirección exacta del lugar.

### **Pasos a seguir:**

- Mediante una comunicación escrita solicitar a ELECGALAPAGOS S.A., quien realizará una inspección para atender lo solicitado.
- Debe cancelar el valor por concepto de inspección en la Caja de la Matriz o en las Agencias de su jurisdicción
- Presentando el comprobante de pago, se debe coordinar la fecha de inspección.
- En la inspección se valorará el trabajo a ejecutarse. Se debe considerar que los valores por concepto de mano de obra calificada y no calificada e interrupciones deberán ser cancelados por el cliente. Los valores correspondientes a materiales serán asumidos por la Empresa.
- Sí el cliente está de acuerdo con el pago, se emite la orden por el valor calculado, que deberá cancelar en la Caja de la Matriz o en la Agencia correspondiente.
- Una vez cancelada la factura, se coordina la fecha de ejecución del trabajo.

## 12. ENTREGA DE CÓDIGOS AL CLIENTE

El código del cliente es un número único, de hasta 4 dígitos asignado a cada cliente. Dicho número es requerido para cualquier trámite relacionado con el servicio eléctrico, por lo que es importante que el cliente tenga conocimiento del mismo.

Se puede solicitar el código del cliente en los puestos de Información al Cliente de ELECGALAPAGOS S.A.

**Requisitos:**

- Nombres completos del cliente.
- Número del medidor.

**Pasos a seguir:**

El cliente puede solicitar su código acercándose a las ventanillas de Información en el edificio Matriz o en las Agencias de ELECGALAPAGOS S.A., también llamando al Centro de Contacto telefónico donde indicando los requisitos anotados se le entregará su código.

13. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

Podrá ser solicitada en caso de no estar utilizando el servicio de energía eléctrica.

La suspensión temporal no podrá ser mayor a doce meses, transcurrido este plazo y si el cliente no solicita la rehabilitación del servicio, la Empresa procederá a suspenderlo definitivamente.

**Requisitos:**

- Copia de la cédula de identidad del titular del servicio.
- Última planilla de pago cancelada.

**Pasos a seguir:**

- Presentar los requisitos indicados en las oficinas de Servicios al Cliente de la Matriz o Agencias.
- Se procederá al retiro del sistema de medición en un plazo de hasta en cuatro días en el área urbana y siete días en el área rural y luego se registrará en el Sistema de Comercialización de la Empresa, y el estado del servicio cambiará de activo a desactivado por suspensión temporal.

#### 14. SUSPENSIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO

En este caso los clientes podrán solicitar la suspensión definitiva del servicio, cuando definitivamente no se requiere más su uso.

##### **Requisitos:**

- Copia de la cédula de identidad.
- Última planilla de pago cancelada.

##### **Pasos a seguir:**

- Presentar los requisitos indicados en las oficinas de Servicios al Cliente de la Matriz y Agencias.
- Se procederá al retiro del sistema de medición en un plazo de hasta en cuatro días en el área urbana y siete días en el área rural y luego al registro en el Sistema de Comercialización de la Empresa.
- Se dará por terminado el contrato de servicio con la liquidación de la garantía de consumo y los valores pendientes de pago. En caso de que el saldo sea a favor del cliente, se realizará la devolución mediante cheque y si el saldo es a favor de la Empresa, se iniciará la gestión de cobro mediante el trámite legal.

#### 15. ARRIENDO DE BIENES.

Pueden solicitarse en arriendo bienes como: mini cargadora, grúa, entre otros.

##### **Requisitos:**

- Solicitud suscrita por el cliente.

**Pasos a seguir:**

- Cancelar en la Caja de la oficina Matriz o de las Agencias de ELECGALAPAGOS S.A., los valores por el canon de arrendamiento
- Se firmará el contrato de arriendo por el plazo que se requiera, y se emitirá el egreso de bodega
- Concluido el plazo de arriendo, el cliente entregará el bien a ELECGALAPAGOS S.A.

**16. ARRIENDO DE POSTES.**

Las empresas que soliciten el servicio de arriendo de postes, cumplirán con lo siguiente:

**Requisitos:**

- Solicitud suscrita por el cliente.
- Nombramiento del representante legal
- Registro único del Contribuyente
- Permiso de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, SENATEL.

**Pasos a seguir:**

- El personal de ELECGALAPAGOS en coordinación con el solicitante, realizarán el censo de los postes que son requeridos por el cliente.
- Se firmará el contrato de arriendo por el plazo que se requiera.
- Cancelar en la Caja de la oficina Matriz o de las Agencias de ELECGALAPAGOS S.A., los valores por el canon de arrendamiento
- Con 15 días de anticipación, el cliente dará a conocer a ELECGALAPAGOS su interés de continuar o no con el servicio, con el fin de realizar las gestiones correspondientes.

## 17. ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA ALUMBRADO PÚBLICO

Alumbrado Público, es el servicio de iluminación para el tránsito peatonal, vehicular, iluminación de parques, iglesias, alamedas, canchas, etc., es decir en lugares de uso público que no tengan restricciones de ingreso a los ciudadanos que deseen utilizarlo.

Para solicitar el servicio de alumbrado público se debe presentar lo siguiente:

### **Requisitos:**

- Datos del solicitante o representante: nombre completo, número de teléfono
- Croquis del lugar en donde se ubicarán las luminarias
- Datos de las personas encargadas de realizar la gestión ante ELECGALAPAGOS S.A. (número telefónico).

### **Pasos a seguir:**

- Solicitar para la provisión de alumbrado, oficinas de Servicios al Cliente de la Matriz y Agencias, conjuntamente con los otros requisitos.
- Una vez autorizada la instalación del alumbrado público, ELECGALAPAGOS S.A. se pondrá en contacto con los solicitantes y realizará una visita al sitio a iluminar.
- Se instalará el servicio solicitado de acuerdo a las características del sitio.

## 18. OTROS SERVICIOS A LOS QUE SE BRIDA ATENCION

### **A. ATENCION A RECLAMOS**

#### a) RECLAMO DE LECTURAS Y FACTURACIÓN

Se pueden presentarse reclamos cuando el cliente considere que existen errores en la facturación y lecturas registradas por la Empresa, para lo cual se requiere:

### **Requisitos:**

- Código del cliente.

- Número del medidor.
- Lectura actual realizada por cliente.

#### **Pasos a seguir:**

- Presentar el reclamo en las ventanillas de Información de ELECGALAPAGOS S.A. o llamar a los números telefónicos de Atención al Cliente detallados en el numeral 10, donde entregará los datos anotados en los requisitos.
- Si se comprueba que existen errores, se realizarán las modificaciones necesarias y el cálculo de los nuevos valores a cancelar, en un plazo de 4 días laborables.
- Si existió un error de sobrefacturación y el cliente ya canceló la planilla, ELECGALAPAGOS S.A. realizará el trámite correspondiente y se le devolverá la diferencia. La devolución solamente se realizará a nombre del titular del contrato de servicio

#### **Casos Especiales:**

En el caso de arrendatarios la devolución se hará debitando mes a mes la diferencia del valor de las planillas hasta devolver el monto total de la refacturación. El cliente debe acercarse mes a mes a la Caja de la Empresa a retirar el recibo de la planilla.

*RECUERDE: Tener el contrato de servicio eléctrico a nombre del dueño del inmueble facilita los trámites de devolución.*

#### **b) RECLAMO POR DAÑO EN SISTEMA DE MEDICIÓN**

**El sistema de medición puede presentar problemas tales como:**

- Rotura del medidor.
- El disco del medidor gire aun cuando los brakers estén desconectados.
- Cuando el medidor dé muestras de estar corto-circuitado.
- Sellos rotos.
- No aparezcan datos en la pantalla, para el caso de medidores electrónicos.

**Para notificar a la Empresa sobre estas irregularidades el cliente requiere:**

#### **Requisitos:**

- Código del cliente.

- Croquis de ubicación o dirección exacta del inmueble.
- Número telefónico.

**Pasos a seguir:**

- Presentar el reclamo en los puntos de información de ELECGALAPAGOS S.A., o a los números de atención al cliente determinados en numeral 10, para comunicarse con la matriz o Agencia respectiva.
- El problema será atendido por la Empresa o la Agencia respectiva, en un plazo de 2 días laborables en el área urbana y 3 para el área rural, personal de la Empresa acudirá a realizar la revisión del sistema de medición.
- Si el daño del sistema de medición es responsabilidad del cliente, deberá correr con los gastos del cambio de medidor, caso contrario todos estos costos serán asumidos por la Empresa.
- Se comunicará oportunamente al cliente el resultado de la inspección técnica y si se requiere ajustes en la facturación del consumo registrado.

c) RECLAMO POR DEFICIENCIA EN EL SERVICIO ELECTRICO

Los problemas por deficiencias o falta de servicio eléctrico en su domicilio pueden tener tres tipos de orígenes:

**11.3.1 Interrupciones programadas.-** Se trata de interrupciones que afectan a varios clientes de un mismo sector, para la ejecución de trabajos en la red pública. El horario en el que deben ocurrir y su tiempo de duración son planificados con anticipación, generalmente suceden durante los fines de semana, y son comunicados a través de anuncios radiales.

**11.3.2 Defecto en la instalación eléctrica de la casa.-** Para establecer si el daño es en su inmueble:

- Verifique si en las casas vecinas tienen energía eléctrica.
  - Si el problema es en su casa, procure identificar la causa.
- a) Comience desconectando los breakers de la caja de distribución, y luego desconecte el interruptor general o breaker del medidor
  - b) Conecte el interruptor general y uno a uno conecte todos los interruptores del tablero de distribución.
  - c) El defecto puede estar en uno de los circuitos internos, si actúa alguno de los interruptores, puede existir una sobrecarga o un cortocircuito interno.
  - d) Si pasó esta prueba y ninguno de los circuitos funciona el problema estaría en el interruptor general, fusible o en el medidor de energía.

- e) Una vez identificado el problema, si se trata de una falla interna, debe comunicarse con un técnico calificado para que proceda con la revisión de los circuitos internos de su vivienda.
- f) Si la interrupción del servicio fue producido por problemas atribuidos a la Empresa, debe comunicar el reclamo los números telefónicos determinados en el numeral 10.

**11.3.3 Interrupción accidental en la red de la Empresa.-** *Existen casos en que las interrupciones son imprevistas, pues resultan de algún daño en la red de distribución de energía de la Empresa. En este caso, llamar a los teléfonos de la Empresa, en otros cantones al teléfono de la agencia respectiva con la siguiente información:*

**Requisitos:**

- Datos exactos de la dirección (Av. principal, intersecciones, número de casa, etc.), en el caso del área rural croquis de ubicación exacta del inmueble y nombres de vecinos; que permitan al personal de la Empresa la identificación inmediata del inmueble.
- Proporcionar datos de la última planilla de pago, para verificar si se trata de una suspensión de servicio por falta de pago.
- Número telefónico.

**Pasos a seguir:**

- Presentar el reclamo en los puntos de información de ELECGALAPAGOS S.A. o llamar o llamar a los teléfonos de la Empresa; comunicar el tipo de problema que se tiene y los requisitos anotados.
- El reclamo será atendido en el transcurso del día por un Grupo Técnico de la Empresa que acudirá a revisar el daño y reponer el servicio.

d) RECLAMO POR VARIACIONES DE VOLTAJE

Si se presentan problemas tales como: variaciones en el nivel de voltaje, voltaje muy alto, voltaje muy bajo, falta de una fase, etc. El cliente debe comunicar la siguiente información:

**Requisitos:**

- Datos exactos de la dirección (Av. principal, intersecciones, número de casa, etc.), en el caso del área rural croquis de ubicación exacta del inmueble y

nombres de vecinos; que permitan al personal de la Empresa la identificación inmediata del inmueble.

- Código de cliente.
- Número telefónico.

**Pasos a seguir:**

- Llamar a los números de contacto telefónico de ELECGALAPAGOS S.A. con los requisitos anotados.
- En un tiempo máximo de 1 hora y media para el área urbana y 2 horas y media para el área rural, un Grupo Técnico de la Empresa acudirá a revisar y reponer el daño, en el caso de ser factible la reparación inmediata, caso contrario se programará la reparación y se ejecutará lo antes posible.

e) RECLAMO DE ALUMBRADO PÚBLICO

Todos los clientes pueden realizar reclamos por deficiencias en el sistema de alumbrado público, o lámparas que están apagadas, intermitentes o encendidas durante el día.

A través del Centro de Atención Telefónica se puede efectuar este tipo de reclamos.

**Requisitos:**

- Datos exactos de la ubicación de la luminaria defectuosa (Av. principal, intersecciones, etc.) que permitan al personal de la Empresa su ubicación e identificación inmediata.
- Datos de la persona que realiza el reclamo.
- Número telefónico.

**Pasos a seguir:**

- Llamar al Centro de Contacto telefónico de la Empresa con los requisitos anotados.
- Luego de registrar los datos necesarios se dispondrá que un Grupo Técnico que se traslade al lugar, revise y den solución a los problemas presentados.

ELECGALAPAGOS S.A. dispone de registros de todos los reclamos recibidos y periódicamente revisa y toma medidas tendientes a mantener en operación todo su sistema de alumbrado.

## **B. INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS EN SUS ARTEFACTOS ELÉCTRICOS**

La “*Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*” y el “*Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad*”, establecen la obligación de las Empresas Distribuidoras de energía eléctrica, de resarcir los daños que se hayan causado a los clientes debido al incumplimiento de los niveles de calidad en el servicio establecidos.

ELECGALAPAGOS S.A., cancelará la cantidad correspondiente al costo de la reparación o reposición a precio de nuevos, tomando en cuenta la depreciación de los artefactos eléctricos instalados en el inmueble del cliente, siempre que sean debidamente comprobados y aceptados por la Empresa y que provenga exclusivamente de las siguientes fallas:

- Conexiones, instalaciones u operación inadecuada del sistema, imputables a la Empresa.
- Desconexión o conexión defectuosa del “neutro” en la red o en la acometida.
- Desconexión o conexión defectuosa del “neutro” en la estación de transformación.
- Falla o falta de mantenimiento de los materiales, equipos e instalaciones de distribución.

Se tramitará el pago de la indemnización, si el cliente no está en mora en las planillas por consumo de energía eléctrica, no debe registrar una o más mensualidades pendientes al momento de producido el daño.

La Empresa no reconocerá indemnización alguna cuando el daño se deba a causas naturales, de fuerza mayor, caso fortuito o por defectos en las instalaciones internas del cliente, así como por la intervención de personas ajenas a la Empresa en sus instalaciones o por fallas no imputables a la Empresa.

Adicionalmente, la Empresa no reconocerá indemnizaciones en los siguientes casos:

- A los clientes de tipo industrial.
- A los clientes que dispongan de estación de transformación particular.
- Cuando por operación y mantenimiento del sistema eléctrico se produzcan interrupciones y desconexiones las cuales hayan sido oportunamente dadas a conocer a la ciudadanía por los medios de comunicación colectiva.

**Requisitos:**

- Nombre, número de cédula y código del cliente.
- Dirección del inmueble.
- Número de teléfono.
- Número de medidor ó código del servicio.
- Copia de la última planilla.

La instalación eléctrica del inmueble debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Tener un contrato de servicio suscrito con la Empresa.
- Los tomacorrientes e instalaciones internas en general, donde estuvieron conectados los equipos averiados, no deben presentar defectos.
- En el lugar donde se encuentra el sistema de medición, el neutro estará debidamente conectado a tierra a través de una varilla de copperweld de al menos 1800 mm, enterrada en el suelo junto al medidor y presentar una resistencia no mayor a 5 Ohm.
- Las instalaciones deberán contar con un tablero general de protecciones.
- Si la estación de transformación es particular, el usuario debe realizar técnicamente su instalación y mantenimiento periódico.

**Pasos a seguir:**

- Presentar el reclamo en un tiempo no mayor de 30 días hábiles, contados a partir de la ocurrencia del evento, en la oficina de Atención al Cliente de la Oficina matriz de ELECGALAPAGOS S.A., o en la Agencia respectiva, en donde se les proporcionará el formulario que se debe llenar para el reclamo.
- La Empresa inspeccionará en el inmueble para realizar un informe técnico de los daños ocurridos.
- Si el reclamo ha sido resuelto favorablemente, se dispondrá el pago respectivo, en los siguientes días hábiles; para lo cual los reclamantes tienen que entregar las facturas o proformas mediante las cuales se justifique el monto de los daños.
- Si un artefacto eléctrico no puede ser reparado, el reclamante obtendrá y presentará en la oficina de reclamos el informe escrito de 1 de un técnico calificado por la Empresa, en el que se especifique la causa del daño y la razón de la imposibilidad de reparación; en este caso la Empresa calculará y pagará, realizando la depreciación correspondiente el valor actual del equipo en el mercado.
- Los trabajos de reparación, se realizarán exclusivamente en los talleres calificados ELECGALAPAGOS S.A., salvo cuando se trate de la reparación en talleres o por técnicos específicos por tratarse de marcas determinadas o artefactos de características especiales siempre y cuando exista la autorización de la Empresa previa la reparación.

**Información que deberá ser presentada por el consumidor para cuando se produzca un daño a un artefacto eléctrico:**

El consumidor previo a la autorización de pago por parte del distribuidor deberá presentar:

- Comunicación al distribuidor, detallando la fecha en que se realizó el daño
- Detalle de las características de cada uno de los artefactos dañados (marca, modelo, número de serie, etc.)
- Descripción detallada de cada uno de los componentes que fueron dañados en cada artefacto.
- El costo total de reparación que debe incluir materiales a ser reemplazados, mano de obra e impuestos.
- Vigencia del presupuesto.

**Información que deberá ser presentada por el consumidor para cuando se produzca un daño irreparable de un artefacto eléctrico.**

- A más de los literales anteriores, deberá incluir.
- Un certificado del taller o responsable técnico debidamente legalizado, en que detalle los componentes afectados y justifique técnicamente las causas que imposibilitan la reparación del bien.
- Año de fabricación del artefacto eléctrico
- Proforma de compra de un artefacto de característica similares al dañado

Una vez que el distribuidor dé su aceptación favorable para la reparación del artefacto afectado, procederá a aceptar la factura y a la cancelación respectiva.

**C. APROBACIÓN DE PROYECTOS**

El cliente deberá presentar, para su aprobación en ELECGALÁPAGOS S.A., el estudio eléctrico en caso de que la potencia solicitada supere los 10 KW, o en caso que la potencia solicitada sea menor a 10 KW y sean servidos en media tensión.

**Los requisitos para la aprobación de proyectos eléctricos son:**

- a) Solicitud de revisión previa a la aprobación del proyecto.

- b) La solicitud debe estar firmada por el propietario o representante de la obra o por el ingeniero responsable del diseño eléctrico. Debe incluir dirección y número de teléfono, para mantener contacto necesario.
- c) Cinco juegos heliográficos del proyecto eléctrico del inmueble, que incluya las copias de los planos y la memoria técnica. Los documentos deben llevar firma original del ingeniero responsable del proyecto.
- d) La distribución de los planos una vez revisados y aprobados es: Dos juegos de planos para ELECGALÁPAGOS S.A.: uno en Gerencia y otro en Jefatura Técnica (San Cristóbal); Jefe de Agencia (si el proyecto es en Santa Cruz o Isabela).
- e) Copia de cédula de identidad del propietario de la obra.
- f) Copia de cédula de identidad y credencial profesional actualizada del ingeniero responsable del proyecto.

**Factibilidad del servicio eléctrico a urbanizaciones, lotizaciones, ciudadelas o zonas comerciales – residenciales.**

El interesado deberá presentar una solicitud de factibilidad de servicio, a fin de que, mediante consulta Jefatura Técnica de ELECGALÁPAGOS S.A., establezca el nivel de voltaje al cual será servido y condiciones generales para su construcción.

Es importante indicar que para el caso de zonas comerciales – residenciales se deberá presentar el proyecto macro, en el cual se pueda organizar de mejor manera los requerimientos por solares, debiendo posteriormente presentar diseños independientes en función de las demandas previamente establecidas, en caso de ser necesario.

Para caso de urbanizaciones y lotizaciones, la construcción de las redes de distribución eléctrica será de responsabilidad del urbanizador o constructor, en tanto que la operación y mantenimiento de las mismas, estará a cargo de ELECGALÁPAGOS S.A.

## **D. BENEFICIOS ADICIONALES**

### **1. SUBSIDIOS**

#### **TARIFA DE LA DIGNIDAD**

El estado Ecuatoriano a partir del 12 de julio del 2007, otorgó el subsidio de la Tarifa Dignidad, para las personas naturales que utilicen la energía con fines residenciales y cuyos consumos sean en Galápagos hasta 130 Kwh mes.

Los clientes que tengas tarifa dignidad para uso residencial, pagará por la planilla de servicio de energía eléctrica el equivalente a la aplicación de los siguientes valores:

Consumo de energía: 0,04 USD/Kw

Por comercialización: 0,70 USD/cliente

Los valores correspondientes a terceros no sufren modificación alguna y por tanto se incluirán en la planilla de conformidad con las leyes y ordenanzas correspondientes.

#### **TARIFA DE TERCERA EDAD**

A este beneficio tienen derecho, las personas que han cumplido los 65 años de edad, y que utilicen el servicio de energía eléctrica con fines residenciales. Se exonerará el 50% del valor del consumo de energía eléctrica, de los 120 Kw mes, en caso de sobrepasar este límite, se cobrará con la tarifa normal el excedente.

La tarifa de tercera edad será aplicable a un solo servicio (medidor), por usuario o pareja conyugal.

**Requisitos:**

## **Personas Naturales**

- a) Edad mínima: 65 años (presentar cédula de ciudadanía o carné de jubilado y pensionista del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social –IESS o el documento legal que lo acredite, en el caso de extranjeros);
- b) Tener suscrito un contrato de suministro, con consumo residencial, con ELECGALAPAGOS S.A de su área de residencia habitual; y,
- c) Copia de la cédula del cónyuge, en el caso de ser viudo o divorciado se debe presentarla cédula actualizada, o el acta que certifique su estado civil.
- d) Planilla de consumo eléctrico al día.

### **2.1.2 Personas Jurídicas**

- a) Documentación emitida por el Ministerio de Bienestar Social o por el Ministerio de Salud Pública según corresponda, que demuestre que la institución, ya sea asilo, albergue, comedor o institución gerontológica, se dedique a actividades sin fines de lucro y de atención a personas de la tercera edad;
- b) Tener suscrito el contrato de suministro con la empresa distribuidora de la zona geográfica; y,
- c) Utilizar la energía sólo en instalaciones y servicios destinados a la atención de personas de la tercera edad.
- d) Planilla de consumo eléctrico al día

#### **Pasos a seguir:**

Presentar los requisitos indicados en las ventanillas de Atención al Cliente, en donde firmará el formulario correspondiente.

Beneficio de la Tercera Edad tendrá vigencia por un año, al cumplirse este tiempo, el beneficiario deberá acudir nuevamente a la Empresa para la renovación del mismo.

## **DISCAPACITADOS**

La Ley Orgánica de Discapacidades establece que los usuarios con discapacidad o la persona natural o jurídica, sin fines de lucro, que represente legalmente a la persona con discapacidad, tendrán rebajas en el servicio de energía eléctrica, del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual. Los servicios de energía eléctrica deberá estar a nombre de usuarios con discapacidad o de la persona natural o jurídica, sin fines de lucro, que represente legalmente a la persona con discapacidad, y las personas jurídicas sin fines de lucro que tengan a su cargo centros de cuidado diario y/o permanente para las personas con discapacidad.

## **Requisitos:**

### **Personas Naturales**

- a) En caso de que el solicitante discapacitado sea consumidor de energía eléctrica, deberá presentar la cédula de identidad, en la cual se determine la condición de discapacidades;
- b) Si el consumidor es representante legal de la persona con discapacidad, el documento que certifique tal condición; así como también la cédula de identidad de la persona con discapacidad, en la cual se determine dicha condición;
- c) El consumidor con discapacidad o representante legal del discapacitado, debe tener suscrito un contrato de suministro, con consumo residencial, con ELECGALAPAGOS S.A.
- d) Planilla de consumo eléctrico al día.
- e) Tener suscrito un contrato de suministro, con consumo residencial, con ELECGALAPAGOS S.A de su área de residencia habitual; y,

### **Personas Jurídicas**

- a) Documentación emitido por la autoridad nacional encargada de la inclusión económica y social, que demuestre que la institución, se dedique a actividades sin fines de lucro y de atención a personas con discapacidad; y,
- b) Tener suscrito el contrato o los contratos de suministro, con ELECGALAPAGOS S.A.
- c) Planilla de consumo eléctrico al día.
- d) Tener suscrito un contrato de suministro, con consumo residencial, con ELECGALAPAGOS S.A de su área de residencia habitual; y,

### **Pasos a seguir:**

Presentar los requisitos indicados en las ventanillas de Atención al Cliente, en donde firmará el formulario correspondiente.

Beneficio para los discapacitados tendrán vigencia por un año, al cumplirse este tiempo, el beneficiario deberá acudir nuevamente a la Empresa para la renovación del mismo.

### **Aplicación Simultánea de Subsidios**

En el caso de que un consumidor sea beneficiario de más de un subsidio, se procederá de la siguiente manera:

Por la aplicación de las Leyes: del Anciano o la Orgánica de Discapacidades, las empresas distribuidoras, deberán solicitar al consumidor su decisión de acogerse a una en particular, para el efecto deberá informar al consumidor de los beneficios de acogerse a uno u al otro. (NO SON ACUMULATIVOS)

## 2. PROYECTO RENOVADORA

El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable – MEER, ha planificado implementar un nuevo mecanismo de reducción del consumo de potencia y energía eléctrica en el sector residencial, mediante la renovación de refrigeradoras obsoletas con más de 10 años de uso por nuevas y eficientes que consumen en el orden de cuatro veces menos energía.

El Decreto Ejecutivo N° 741 de 21 de abril de 2011 dispone la implementación del “Programa para la Renovación de Equipos de Consumo Energético Ineficiente” Proyecto N° 1 Sustitución de Refrigeradoras, lo que permitirá contribuir al cambio de la matriz energética del país a través de la reducción de la demanda de electricidad en el sector residencial por el uso de electrodomésticos más eficientes; estimular la producción nacional de equipos y electrodomésticos de alta eficiencia; y, disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero que potencian el calentamiento global.

La entidad Ejecutora del proyecto está a cargo del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable en cooperación con el Ministerio de Industrias y Productividad.

La menor unidad administrativa para el proyecto serán las Empresas eléctricas de cada área de concesión asignada.

### **Requisitos para hacerse beneficiario de la Sustitución de la refrigeradora usada por una nueva eficiente:**

1. Suscribir la solicitud de participación en el Programa indicando dirección de domicilio y características básicas de la refrigeradora que desea sustituir
2. Ser usuario del servicio público de energía eléctrica en tarifa residencial.
3. Habitar en el domicilio registrado en la dirección indicada en la factura de energía eléctrica.
4. Tener actualizado y suscrito el contrato de suministro.
5. No tener deudas vencidas por el consumo de energía eléctrica con la empresa eléctrica, durante los últimos doce meses.
6. El medidor deberá estar a nombre del usuario participante, caso contrario solo podrá beneficiarse del estímulo económico directo.
7. Los usuarios deberán registrar un consumo no mayor al límite de consumo establecido durante los últimos 12 meses (200KWh).
8. Los arrendatarios deberán justificar su condición presentando el contrato de arrendamiento y la garantía del propietario del inmueble o de otro usuario a quien cargar la cartera, caso contrario solo podrán beneficiarse del estímulo económico directo.
9. No ser beneficiario del programa en otro suministro.
10. Tener el informe de un buró de crédito, (calificación igual o mejor de aquella que defina el Comité Técnico de Gestión en su oportunidad). Inicialmente este informe no será requisito, sino cuando así lo defina el Comité.
11. Tener un refrigerador con más de 10 años de vida y que esté funcionando.
12. Informe favorable de ELECGALAPAGOS sobre la situación del usuario y de sus instalaciones eléctricas domiciliarias tales como puesta a tierra, toma polarizada

tipo B para el nuevo equipo. Las mejoras de las instalaciones domiciliarias serán realizadas por cuenta del usuario con asesoramiento de la empresa eléctrica; dichas mejoras o readecuaciones de las instalaciones deberán ser realizadas dentro de los subsiguientes 30 días, caso contrario podrá ser descalificada su solicitud debiendo iniciar un nuevo trámite de ser el caso.

Durante el proceso de calificación se registrará:

- a. Información completa del beneficiario.
- b. Posicionamiento geográfico del medidor.
- c. Fotos de la casa.
- d. Fotos de la Refrigeradora usada.
- e. Fotos de los stickers que se pegarán en el motor y en la puerta de la refrigeradora, en los que se hará constar el inspector que llenó la información.
13. Si el usuario es trabajador o funcionario de la empresa eléctrica, la aprobación de la solicitud, será realizada por un funcionario del MEER.
14. Estar ubicado en las zonas establecidas por la empresa eléctrica.
15. Existencia de stock asignado por el Comité Técnico de Gestión.

Durante la selección de beneficiarios se establecerán prioridades, esto es:

1. Capacidades Especiales (Discapacitados)
2. Adultos Mayores (Tercera edad)
3. Edad de la refrigeradora
4. Consumo de energía durante los últimos doce meses hasta 200 kWh/mes
5. Informe del Buró de Crédito si es aplicable
6. Fecha de presentación de la solicitud por parte del usuario
7. Situación actual de la refrigeradora (vetustez)
8. Tamaño de la refrigeradora vieja (a mayor tamaño mayor prioridad)
9. Fecha de verificación de mejoras de las instalaciones en caso de requerirlas.

#### **Pasos a seguir en el proceso operativo de Sustitución:**

1. ELECGALAPAGOS pre-califican al usuario según los requisitos presentados los parámetros de consumo previa inspección domiciliaria.
2. El Postulante aplica al programa (FORMULARIO 1) (**Nota**<sup>1</sup>)
3. ELECGALAPAGOS califica y seleccionan a los beneficiarios (FORMULARIO 2) (**Nota**<sup>2</sup>).
4. El Beneficiario suscribe un compromiso de pago con la Empresa Eléctrica para la recaudación del apoyo financiero que le otorgará el Gobierno. (CONTRATO USUARIO – EMPRESA ELÉCTRICA) (**Nota**<sup>3</sup>).
5. ELECGALAPAGOS comunica, cuales son los beneficiarios de la renovación de refrigeradoras.
6. ELECGALAPAGOS entrega la refrigeradora nueva en el domicilio, siempre y cuando sean lugares accesibles en vehículos automotores. (ACTA 1)(**Nota**<sup>4</sup>)
7. Los beneficiarios deben pagar las cuotas mensualmente por sus refrigeradoras.

---

**Nota**<sup>1</sup> Ver Anexo 1 Renovadora

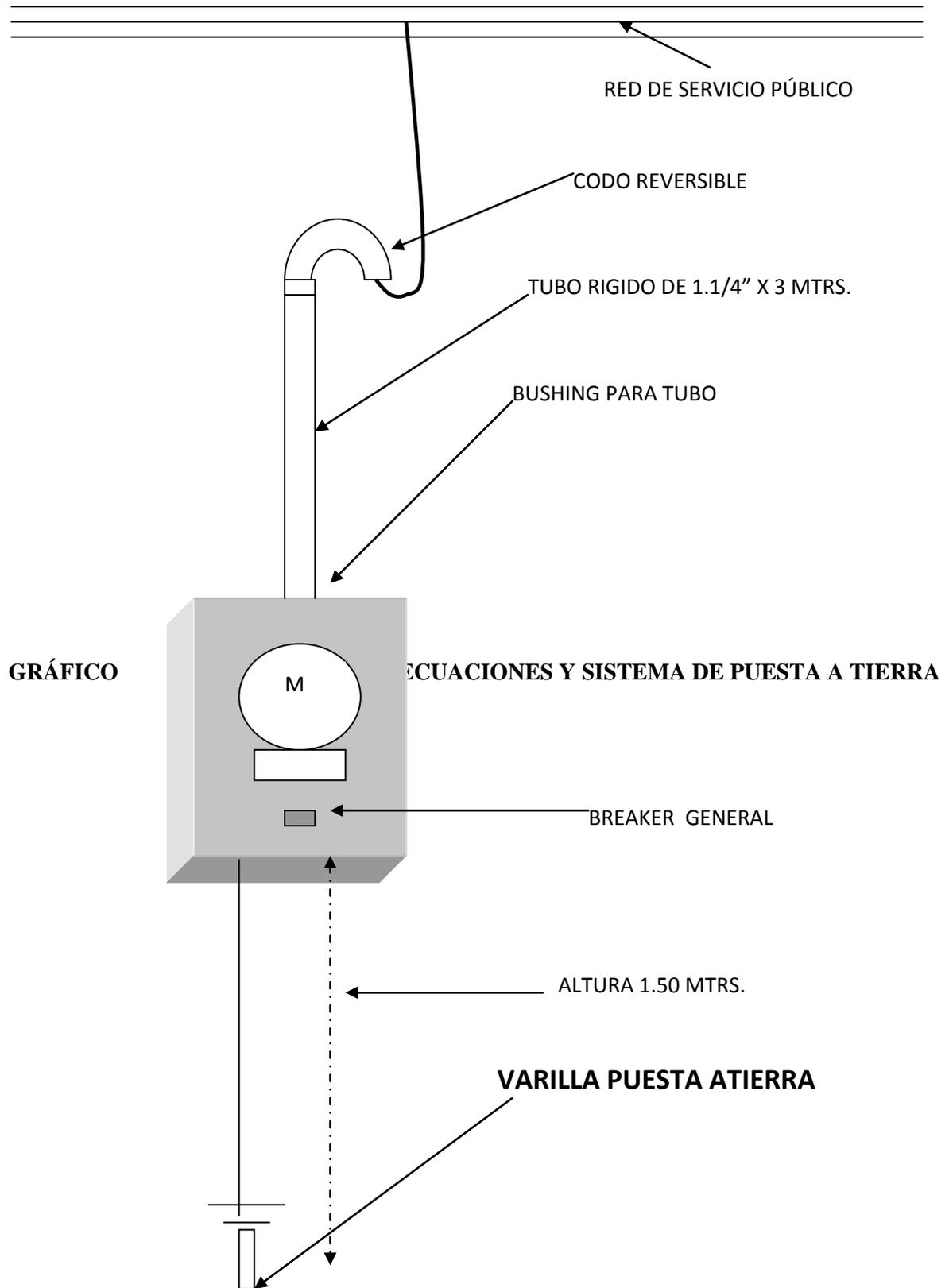
**Nota**<sup>2</sup> Ver Anexo 2 Renovadora

**Nota**<sup>3</sup> Ver Anexo 3 Renovadora

**Nota**<sup>4</sup> Ver Anexo 4 Renovadora

**ADJUNTOS (REQUISITO QUE DEBE CUMPLIR EL ABONADO PARA BRINDARLE UN SERVICIO DE ENERGÍA)**

**GRÁFICO 1.1 DIAGRAMA INSTALACION DE UN MEDIDOR EN CAJA METALICA**

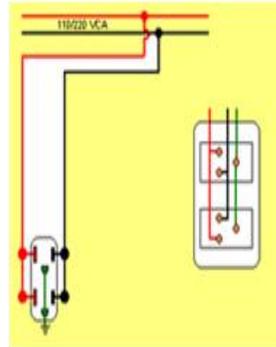
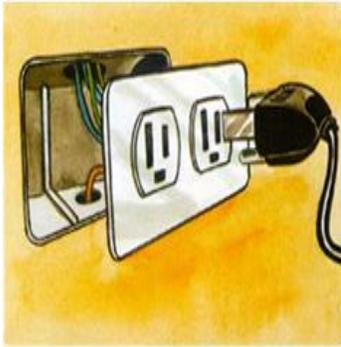


**GRÁFICO**

**RECOMENDACIONES Y SISTEMA DE PUESTA A TIERRA**

# Protección de las Instalaciones Eléctricas

## Instalación de tomacorrientes polarizados



## Protección de Puesta a Tierra

