

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

4) Los servicios que ofrece y la forma de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horario)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, Chat en línea, contact center, call center, teléfono, interurbano)	Servicio Automatizado (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (Bimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulative	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio	
1	Solicitud Nuevo Medidor	Persona natural o jurídica que requiere del servicio de energía eléctrica	1. Asistencia a Atención al Cliente de la matriz o agencia de la empresa a solicitar el servicio. 2. Una vez entregada la información al ciudadano se acciona los documentos a la empresa para ser registrado el sistema comercial y proceder a realizar la inspección al domicilio. 3. Se informa al cliente que una vez aprobada la inspección deberá acercarse a las oficinas a firmar el contrato y cancelar la primera parcela instalación del servicio.	Persona Natural: Propietario del inmueble • Copia de cédula de identidad a color • Copia de certificado de votación a color • Copia de la escritura del terreno. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble) Persona Natural: No Propietario del inmueble • Copia de cédula de identidad a color • Copia de certificado de votación a color • Copia de la escritura del terreno, adjunta con la carta del propietario autorizando la instalación del nuevo servicio y copia de la cédula de identidad a color, o Contrato De Arrendamiento Debidamente Legalizado. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble) Persona Jurídica: Propietario del inmueble • Copia de cédula de identidad a color • Copia de certificado de votación a color • Copia del nombramiento del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil, del RUC Persona Jurídica: No Propietario del inmueble • Copia de cédula de identidad a color • Copia de certificado de votación a color • Copia del nombramiento del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil, del RUC • Copia de la escritura del terreno, adjunta con la carta del propietario autorizando la instalación del nuevo servicio y copia de la cédula de identidad a color, o Contrato De Arrendamiento Debidamente Legalizado. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble)	1. Se crea la solicitud en el sistema comercial. 2. Se imprime el formulario de inspección. 3. Se remite el departamento técnico para la inspección del sitio en donde será instalado el nuevo medidor. 4. Departamento Técnico realiza la orden al Departamento Comercial para el ingreso de los datos de la nueva comercial, previa aprobación de la inspección. 5. Si no fue aprobada la inspección en el sistema comercial, permanecerá como suspenso hasta que el cliente celebre el lugar como lo especifica el trámite. 6. Se diligencia los datos de la inspección, se aprueba la solicitud y se envían los valores que deberá cancelar el cliente. 6. Se procede imprimir el contrato para la firma entre el cliente y el representante de la empresa, se envían los generales en las ventanillas de la empresa.	08:00 a 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e hubella	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 02120733-02120508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 02120161-02120160 Agencia hubella, Comodoro y 16 de Mayo. Telf.: 02120202-02120279 http://www.eneq.gub.ve.com.ve/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 02120733-02120508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 02120161-02120160 Agencia hubella, Comodoro y 16 de Mayo. Telf.: 02120202-02120279 http://www.eneq.gub.ve.com.ve/	NO		http://www.eneq.gub.ve.com.ve/	100	100	64.33%	
2	Reubicación de medidor	El el medidor está dentro del inmueble, debe ser trasladado a la parte exterior para facilitar la lectura de su consumo.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Servicio al cliente informa que debe tener adecuado el lugar donde se realizará el servicio, según el reglamento establecido por ANCEL.	• El propietario del servicio debe acercarse con la cédula de ciudadanía. • Estar a día en el pago de la planilla eléctrica	1. Se crea la solicitud en el sistema comercial y se imprime el formulario de inspección. 2. Se entrega el formulario al Departamento Técnico. 3. El técnico realiza la inspección, y envía resultados al departamento comercial ingresar los datos al sistema, y se registra el sistema como suspenso hasta el cliente celebre el lugar como lo especifica el trámite. 4. Servicio al cliente diligencia la orden de trabajo, se diligencia la solicitud y se aprueba la orden. 5. Servicio al cliente imprime la solicitud y el formulario de instalación. 6. El departamento comercial entrega al área Técnico los documentos para que realice la instalación.	08:00 a 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 02120733-02120508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 02120161-02120160 Agencia hubella, Comodoro y 16 de Mayo. Telf.: 02120202-02120279 http://www.eneq.gub.ve.com.ve/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 02120733-02120508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 02120161-02120160 Agencia hubella, Comodoro y 16 de Mayo. Telf.: 02120202-02120279 http://www.eneq.gub.ve.com.ve/	NO		http://www.eneq.gub.ve.com.ve/	11	11	64.33%		
3	Solicitud cambio de nombre / empadronamiento	Se debe realizar: 1. Substituir un inmueble que dispone de un servicio eléctrico. 2. Iniciar su recibo. 3. El medidor está a nombre del CNPVG que ha fallecido.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Presentar la documentación requerida. 4. Se procede a establecer un nuevo contrato con el nuevo cliente.	• Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de votación • Copia de recibo de venta de los documentos (Escritura, certificado de bienes y recibo o certificado de empadronamiento). • Estar a día en los pagos del servicio eléctrico • Certificados de defunción (solo para el nombre 1)	1. Ingresar los nuevos datos del cliente en el sistema comercial, para impresión de la nueva solicitud. 2. Imprimir el contrato para la firma entre el cliente y representante de la empresa.	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e hubella	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 02120733-02120508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 02120161-02120160 Agencia hubella, Comodoro y 16 de Mayo. Telf.: 02120202-02120279 http://www.eneq.gub.ve.com.ve/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 02120733-02120508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 02120161-02120160 Agencia hubella, Comodoro y 16 de Mayo. Telf.: 02120202-02120279 http://www.eneq.gub.ve.com.ve/	NO		http://www.eneq.gub.ve.com.ve/	9	9	64.33%	
4	Solicitud suspensión del servicio eléctrico	Se solicita la suspensión del medidor si este no está siendo utilizado	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Presentar cédula de identidad del propietario. 4. Estar a día en el pago de la planilla eléctrica.	• Presentar cédula de identidad del propietario • Estar a día en el pago de la planilla eléctrica	1. Imprimir el formulario de suspensión del servicio para la firma del cliente. 2. Ingresar orden de trabajo que será enviada al Departamento Técnico para su ejecución. 3. Diligenciar en el sistema comercial la desactivación del servicio.	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e hubella	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 02120733-02120508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 02120161-02120160 Agencia hubella, Comodoro y 16 de Mayo. Telf.: 02120202-02120279 http://www.eneq.gub.ve.com.ve/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 02120733-02120508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 02120161-02120160 Agencia hubella, Comodoro y 16 de Mayo. Telf.: 02120202-02120279 http://www.eneq.gub.ve.com.ve/	NO		http://www.eneq.gub.ve.com.ve/	8	8	64.33%	
5	Solicitud cambio de tarifa	Se debe solicitar cambio de tarifa cuando cambia la actividad económica del cliente o servicio de energía eléctrica	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Indicar a atención al cliente el código del servicio para proceder a realizar una inspección.	Estar a día en el pago de la planilla eléctrica	1. Ingresar orden de trabajo para la inspección del inmueble, con el fin de identificar a que tarifa pertenece. Esta documentación será entregada al Departamento Técnico para su ejecución. 2. La orden será devuelta al Departamento Comercial y diligencia en el sistema comercial para el cambio de tarifa.	08:00 a 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e hubella	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 02120733-02120508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 02120161-02120160 Agencia hubella, Comodoro y 16 de Mayo. Telf.: 02120202-02120279 http://www.eneq.gub.ve.com.ve/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 02120733-02120508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 02120161-02120160 Agencia hubella, Comodoro y 16 de Mayo. Telf.: 02120202-02120279 http://www.eneq.gub.ve.com.ve/	NO		http://www.eneq.gub.ve.com.ve/	1	1	64.33%	
6	Solicitud de cambio de domicilio	Se debe solicitar el cambio de domicilio cuando el cliente o cambio inmueble	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Suscripción del formulario para el cambio de domicilio	Estar a día en el pago de la planilla eléctrica	1. Imprimir orden de trabajo para el cambio de domicilio, enviada al departamento técnico para su ejecución. 2. Se ingresan los datos propuestos para el inspector. 3. Se realiza la instalación del medidor en el nuevo domicilio.	08:00 a 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e hubella	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 02120733-02120508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 02120161-02120160 Agencia hubella, Comodoro y 16 de Mayo. Telf.: 02120202-02120279 http://www.eneq.gub.ve.com.ve/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 02120733-02120508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 02120161-02120160 Agencia hubella, Comodoro y 16 de Mayo. Telf.: 02120202-02120279 http://www.eneq.gub.ve.com.ve/	NO		http://www.eneq.gub.ve.com.ve/	6	6	64.33%	
Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																			
PERSONAL DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																			
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN- LITERAL 4):																			
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL 4):																			
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																			
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																			