

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

a) Los servicios que ofrece y las formas 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 (Indicar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Indicar 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 que ofrece el servicio (link para direcciones a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo de canales disponibles de atención presencial: (Indicar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono, etc.)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicio	Link para el servicio por internet (por link)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud nuevo Medidor	Persona natural o jurídica que requiere del servicio de energía eléctrica.	1. Acercarse a Atención al Cliente de la madre o agencia de la empresa a solicitar el servicio. 2. Una vez entregada la información al ciudadano se genera el documento de entrega para ser ingresado al sistema comercial y proceder a realizar la inspección al domicilio. 3. Se informa al cliente que una vez pasada la inspección deben acercarse a las oficinas a firmar el contrato y cancelar la garantía previa 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 certificado de votación a color • Copia de la escritura del terreno, adjunto con la carta del propietario autorizando la instalación del nuevo servicio y copia de la cédula de identidad o cédula e Contrato De Arrendamiento Delineadamente registrado. (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 del comprobante del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil, del RUC • Copia de la escritura del terreno. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble) Persona Jurídica: No Propietario del inmueble • Copia de cédula de identidad a color • Copia del nombre completo del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil, del RUC. • Copia de la escritura del terreno, adjunto con la carta del propietario autorizando la instalación del nuevo servicio y copia de la cédula de identidad o cédula e Contrato De Arrendamiento Delineadamente registrado. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble)	1. Se crea la solicitud en el sistema comercial. 2. Se ingresa el formulario de inspección. 3. Se envía el departamento técnico para la inspección del sitio en donde será instalado el nuevo medidor. 4. Departamento Técnico remite la orden al Departamento Técnico para el ingreso de los datos al sistema comercial, previa aprobación de la inspección. 5. Si no fueron aprobadas la inspección en el sistema comercial, por personal que suscriba hasta que el cliente solicite el lugar como lo especifica el informe. 6. Se agenda los datos de la inspección, localidad y hogar, se aprueba la solicitud y se envían los trabajos que deberá cancelar el cliente. 7. Se procede a imprimir el contrato para la firma entre el cliente y el representante de la empresa, se cancelan los garantías en los 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 Iquitos.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Epitafio y Juan José Flores. Telf.: 02120733-02120508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Indabieguito. Telf.: 05124161-05124160 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05124200-05124219 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Epitafio y Juan José Flores. Telf.: 02120733-02120508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Indabieguito. Telf.: 05124161-05124160 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05124200-05124219 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO		http://www.elegalapagos.com.ec/	139	810	71,0%
2	Reinstalación de medidor	Si el medidor está dentro del inmueble, debe ser trasladado a la parte exterior para facilitar la lectura de los consumos.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de madre o agencia. 2. Indica al servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Servicio al cliente informa que debe tener adecuado el lugar donde se instalará el medidor, según regulaciones establecidas por ANDESA.	• El propietario del servicio debe acercarse con la cédula de ciudadanía • Tener actualizado el pago de la planilla eléctrica	1. Se crea la solicitud en el sistema comercial y se ingresa el formulario de inspección 2. Se entrega el formulario al Departamento Técnico 3. El técnico realiza la inspección, si está aprobada el departamento comercial registra los datos al sistema, si no es así se registra en el sistema como suscriba hasta el cliente solicite el lugar como lo especifica el informe. 4. Servicio al cliente agenda el orden de trabajo, se agenda la solicitud a hogar, se aprueba la orden. 5. Servicio al cliente registra la solicitud a hogar y el formulario de instalación. 6. El departamento comercial registra al área Técnica los documentos para que realice la instalación.	08:00 a 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, Agencia Santa Cruz e Iquitos.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Epitafio y Juan José Flores. Telf.: 02120733-02120508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Indabieguito. Telf.: 05124161-05124160 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05124200-05124219 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Epitafio y Juan José Flores. Telf.: 02120733-02120508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Indabieguito. Telf.: 05124161-05124160 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05124200-05124219 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO		http://www.elegalapagos.com.ec/	34	128	71,0%
3	Solicitud cambio de nombre / propietario	Se debe realizar: 1. Solicitud en ventanilla que dispone de los datos del servicio eléctrico. 2. Transferir el medidor. 3. Si el medidor está en nombre del propietario que se transfirió. 4. Se procede a elaborar un nuevo contrato con el nuevo cliente.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de madre o agencia. 2. Indica al servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Presentar la documentación requerida. 4. Se procede a elaborar un nuevo contrato con el nuevo cliente.	• Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de votación • Copia de cualquier de estos tres documentos: Escritura, certificado de bienes y raíces o certificado de gravamen. • Contrato de distribución (solo para el número 3)	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 el 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 Iquitos.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Epitafio y Juan José Flores. Telf.: 02120733-02120508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Indabieguito. Telf.: 05124161-05124160 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05124200-05124219 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Epitafio y Juan José Flores. Telf.: 02120733-02120508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Indabieguito. Telf.: 05124161-05124160 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05124200-05124219 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO		http://www.elegalapagos.com.ec/	0	0	71,0%
4	Solicitud suspensión del servicio eléctrico	Se solicita la suspensión del medidor e incluso está siendo utilizado por más de un mes. Suspensión Temporal: Cuando el medidor está desocupado por más de un mes. Suspensión Definitiva: Cuando el medidor está desocupado por más de seis meses.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de madre o agencia. 2. Indica al servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Procede a firmar el formulario de suspensión del servicio.	• Presentar cédula de identidad del propietario • Tener actualizado el pago de la planilla eléctrica	1. Imprimir el formulario de suspensión del servicio para la firma del cliente. 2. Imprimir orden de trabajo que será enviada al Departamento Técnico para su ejecución. 3. Digitar en el sistema comercial la suspensión 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 Iquitos.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Epitafio y Juan José Flores. Telf.: 02120733-02120508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Indabieguito. Telf.: 05124161-05124160 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05124200-05124219 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Epitafio y Juan José Flores. Telf.: 02120733-02120508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Indabieguito. Telf.: 05124161-05124160 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05124200-05124219 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO		http://www.elegalapagos.com.ec/	0	0	71,0%
5	Solicitud cambio de tarifa	Se debe solicitar cambio de tarifa cuando cambia la actividad para la cual consume el servicio de energía eléctrica.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de madre o agencia. 2. Indica al 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 transacción.	Estar al día en el pago de la planilla eléctrica	1. Imprimir orden de trabajo para la inspección del medidor, con el fin de identificar a qué tarifa pertenece. Esta documentación será enviada al Departamento Técnico para su ejecución. 2. La orden será devuelta al Departamento Comercial y dirigida al sistema comercial para el cambio de tarifa.	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, Agencia Santa Cruz e Iquitos.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Epitafio y Juan José Flores. Telf.: 02120733-02120508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Indabieguito. Telf.: 05124161-05124160 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05124200-05124219 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Epitafio y Juan José Flores. Telf.: 02120733-02120508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Indabieguito. Telf.: 05124161-05124160 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05124200-05124219 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO		http://www.elegalapagos.com.ec/	0	0	71,0%
6	Solicitud de cambio de domicilio	Se debe solicitar el cambio de domicilio cuando el cliente cambie su inmueble.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de madre o agencia. 2. Indica al servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Suspensión del medidor para el cambio de domicilio.	Estar al 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 correspondientes por el receptor. 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 Iquitos.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Epitafio y Juan José Flores. Telf.: 02120733-02120508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Indabieguito. Telf.: 05124161-05124160 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05124200-05124219 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Epitafio y Juan José Flores. Telf.: 02120733-02120508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Indabieguito. Telf.: 05124161-05124160 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05124200-05124219 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO		http://www.elegalapagos.com.ec/	4	39	71,0%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												(11/04/2017)						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: CITELEC-EP												DIRECCIÓN COMERCIAL						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL TRÁMITE:												NELSON DANIEL TORREALBA BRAYO						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												nelson.daniel.torrealba@ep.com.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(051) 20870 EXT. 1233						