

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 (Director/a o/a para ciudadanía en general, personal administrativo, personal jurídico, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Indicar 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, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono, etc.) | Servicio Automatizado (SI/NO) | Link para descargar el formulario de servicios | Link para el servicio por internet (por línea) | Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (trimestral) | Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | 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 matriz o agencia de la empresa a solicitar el servicio. 2. Una vez entregada la información al ciudadano se acerca con los documentos al área 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 la escritura del terreno. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzanas del inmueble) Persona Jurídica: No Propietario del inmueble • Copia de cédula de identidad 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 a color, o Contrato De Arrendamiento/Desahucio/ajustado. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzanas 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 manzanas del inmueble) Persona Jurídica: No 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, adjunto con la carta del propietario autorizando la instalación del nuevo servicio y copia de la cédula de identidad a color, o Contrato De Arrendamiento/Desahucio/ajustado. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzanas del inmueble) | 1. Se crea la solicitud en el sistema comercial. 2. Se imprime el formulario de solicitud. 3. Se envía el departamento técnico para la inspección del sitio en donde será instalado el nuevo medidor. 4. Departamento Técnico envía la orden al Departamento Comercial 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, permanecerá como suspenso hasta que el cliente desee reingresar a reingresar al sistema. 6. Se digita los datos de la inspección, la solicitud a bodega, se aprueba la solicitud y se envían los valores 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 las 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, España y Juan José Flores. Telf.: 052320731-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Incahuasi. Telf.: 052321811-052321160 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalpagos.com.ec/ | Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320731-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Incahuasi. Telf.: 052321811-052321160 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalpagos.com.ec/ | NO | | http://www.elegalpagos.com.ec/ | 191 | 772 | 71,0% |
| 2 | Reemplazo de medidor | Si el medidor o un dentro del inmueble, debe ser reemplazado a la par que exterior para facilitar la lectura de los consumos. | 1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 3. Servicio al cliente informa que debe tener autorizado el lugar donde se medirá el medidor, según regulación establecida por ANDECEL. | • El propietario del servicio debe acercarse con la cédula de ciudadanía • Tener el día en el pago de la garantía 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, si está aprobada el departamento comercial ingresará los datos al sistema, si no, se registra según en el sistema como suspenso hasta el cliente desee reingresar a reingresar al sistema. 4. Servicio al cliente digita los datos de trabajo, se digita la solicitud a bodega, se aprueba la solicitud. 5. Servicio al cliente registra la solicitud a bodega y el formulario de instalación. 6. El departamento comercial entrega 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, España y Juan José Flores. Telf.: 052320731-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Incahuasi. Telf.: 052321811-052321160 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalpagos.com.ec/ | Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320731-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Incahuasi. Telf.: 052321811-052321160 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalpagos.com.ec/ | NO | | http://www.elegalpagos.com.ec/ | 59 | 160 | 71,0% |
| 3 | Solicitud cambio de nombre / propietario | Se debe realizar: 1. Solicitud en ventanilla que disponga del servicio eléctrico. 2. Tener la escritura. 3. Si el medidor está en nombre del propietario que ha fallecido. | 1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Tener la escritura. 3. Si el medidor está en nombre del propietario que ha fallecido. 4. Se procede a elaborar un nuevo contrato con el nuevo cliente. | • Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de vitalidad • Copia de cualquier de estos tres documentos: Escritura, certificado de bienes y raíces o certificado de designaciones. • Copia de los datos de pago del servicio eléctrico • Certificado de defunción (solo para el numeral 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 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, España y Juan José Flores. Telf.: 052320731-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Incahuasi. Telf.: 052321811-052321160 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalspagos.com.ec/ | Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320731-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Incahuasi. Telf.: 052321811-052321160 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalspagos.com.ec/ | NO | | http://www.elegalspagos.com.ec/ | 0 | 0 | 71,0% |
| 4 | Solicitud suspensión del servicio eléctrico | Se solicita la suspensión del medidor si el área está siendo utilizada. Se suspende temporal el servicio eléctrico. Cuando el inmueble sea desocupado por más de un mes. Suspensión definitiva. Cuando el inmueble este desocupado por más de seis meses. | 1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz 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 el día en el pago de la garantía 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 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 Iquitos. | Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320731-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Incahuasi. Telf.: 052321811-052321160 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalspagos.com.ec/ | Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320731-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Incahuasi. Telf.: 052321811-052321160 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalspagos.com.ec/ | NO | | http://www.elegalspagos.com.ec/ | 0 | 0 | 71,0% |
| 5 | Solicitud cambio de tarifa | Se debe solicitar cambio de tarifa cuando cambie la actividad para la cual consume el servicio de energía eléctrica. | 1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz 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. | • Tener el día en el pago de la garantía eléctrica | 1. Imprimir 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 digitará en el 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, España y Juan José Flores. Telf.: 052320731-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Incahuasi. Telf.: 052321811-052321160 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalspagos.com.ec/ | Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320731-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Incahuasi. Telf.: 052321811-052321160 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalspagos.com.ec/ | NO | | http://www.elegalspagos.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 matriz o agencia. 2. Indica al servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Suspensión del formulario para el cambio de domicilio. | • Tener el día en el pago de la garantía eléctrica | 1. Imprimir orden de trabajo para el cambio de domicilio, enviada al departamento técnico para su ejecución. 2. Se ingresan los datos correspondientes para el traslado. 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, España y Juan José Flores. Telf.: 052320731-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Incahuasi. Telf.: 052321811-052321160 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalspagos.com.ec/ | Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320731-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Incahuasi. Telf.: 052321811-052321160 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalspagos.com.ec/ | NO | | http://www.elegalspagos.com.ec/ | 1 | 26 | 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: | | | | | | | | | | | 06/11/2017 | | | | | | | |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | MENSUAL | | | | | | | |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - CONTACTO: | | | | | | | | | | | DIRECCIÓN COMERCIAL | | | | | | | |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE: | | | | | | | | | | | NELSON SANCHEZ TOMALA BARRIO | | | | | | | |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | comercial@elegalpagos.com.ec | | | | | | | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | (052) 3 2073 041 - 1233 | | | | | | | |