

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

d) 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 (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Director, Jefe 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 atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, telefonos, 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 por (brincarse)	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. Acudir a Atención al Cliente de la matriz o agencia de la empresa a solicitar el servicio. 2. Una vez entregado la información al ciudadano se acuerda con los documentos a entregar 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.	<p><b>Persona Natural: Propietario del inmueble</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de cédula de identidad a color</li> <li>Copia de certificado de votación a color</li> <li>Copia de la escritura del terreno. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble)</li> </ul> <p><b>Persona Natural: No Propietario del inmueble</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de cédula de identidad a color</li> <li>Copia de certificado de votación a color</li> <li>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/Comodato/Usufructo. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble)</li> </ul> <p><b>Persona Jurídica: Propietario del inmueble</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de cédula de identidad a color</li> <li>Copia del comprobante del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil, del RUC</li> <li>Copia de la escritura del terreno. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble)</li> </ul> <p><b>Persona Jurídica: No Propietario del inmueble</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de cédula de identidad a color</li> <li>Copia del comprobante del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil, del RUC</li> <li>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/Comodato/Usufructo. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se crea la solicitud en sistema comercial.</li> <li>Se ingresa el formulario de inspección.</li> <li>Se envía el departamento técnico para la inspección del sitio en donde será instalado el nuevo medidor.</li> <li>Departamento Técnico remite la orden al Departamento Comercial para el ingreso de los datos al sistema comercial, previa aprobación de la inspección. Si no fueron aprobados la inspección en el sistema comercial, permancease como suspenso hasta que el cliente otorgue el lugar como lo especifica el cliente.</li> <li>Se digita los datos de la inspección, se validan la fotografía, se aprueba la solicitud y se emiten los valores que deberá cancelar el cliente.</li> <li>Se procede a imprimir el contrato para la firma ante el cliente y el representante de la empresa, se cancelan los garantías en los ventanillas de la empresa.</li> </ol>	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.	<p>Direcciones:</p> <p>Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320731-052320508</p> <p>Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Incahuasi. Telf.: 052321611-052321610</p> <p>Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279</p> <p><a href="http://www.alegalpagos.com.ec/">http://www.alegalpagos.com.ec/</a></p>	<p>Direcciones:</p> <p>Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320731-052320508</p> <p>Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Incahuasi. Telf.: 052321611-052321610</p> <p>Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279</p> <p><a href="http://www.alegalpagos.com.ec/">http://www.alegalpagos.com.ec/</a></p>	NO		<a href="http://www.alegalpagos.com.ec/">http://www.alegalpagos.com.ec/</a>	731	972	80,31%
2	Reinstalación de medidor	Si el medidor está dentro del inmueble, debe ser exterior para facilitar la lectura de los consumos.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Se solicita un formulario que debe tener adherido el lugar donde se instalará el medidor, según especificación de ANDESAE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>El propietario del servicio debe acercarse con la cédula de ciudadanía</li> <li>Entar el día en el pago de la garantía eléctrica</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se crea la solicitud en el sistema comercial y se imprime el formulario de inspección.</li> <li>Se entrega el formulario al departamento Técnico.</li> <li>El técnico realiza la inspección, si está aprobada el departamento comercial registra los datos al sistema, si el registro no registra en el sistema como suspenso hasta el cliente otorgue el lugar como lo especifica el técnico.</li> <li>Se informa al cliente según el orden de trabajo, se digita la solicitud de trabajo, se aprueba la orden.</li> <li>Servicio al cliente registra la solicitud a trabajo y el formulario de instalación.</li> <li>El departamento comercial envía al área Técnica los documentos para que realicen la instalación.</li> </ol>	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.	<p>Direcciones:</p> <p>Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320731-052320508</p> <p>Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Incahuasi. Telf.: 052321611-052321610</p> <p>Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279</p> <p><a href="http://www.alegalpagos.com.ec/">http://www.alegalpagos.com.ec/</a></p>	<p>Direcciones:</p> <p>Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320731-052320508</p> <p>Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Incahuasi. Telf.: 052321611-052321610</p> <p>Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279</p> <p><a href="http://www.alegalpagos.com.ec/">http://www.alegalpagos.com.ec/</a></p>	NO	<a href="http://www.alegalpagos.com.ec/">http://www.alegalpagos.com.ec/</a>	67	216	80,31%	
3	Solicitud cambio de nombre / propietario	Se debe realizar: 1. Subscripción un inmueble que disponga del servicio eléctrico. 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.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Se solicita un formulario que dispone del servicio eléctrico. 3. Si el medidor está en nombre del propietario que ha fallecido. 4. Se procede a elaborar un nuevo contrato con el nuevo cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de votación</li> <li>Copia de cualquier de estos tres documentos: Escritura, certificado de bienes y raíces o certificado de designaciones.</li> <li>Copiar el día en el pago de la garantía eléctrica</li> <li>Certificado de defunción (solo para el numeral 3)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Impresor los nuevos datos del cliente en el sistema comercial, para impresión de la nueva solicitud</li> <li>Impresor el contrato para la firma ante el cliente y el representante de la empresa.</li> </ol>	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.	<p>Direcciones:</p> <p>Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320731-052320508</p> <p>Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Incahuasi. Telf.: 052321611-052321610</p> <p>Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279</p> <p><a href="http://www.alegalpagos.com.ec/">http://www.alegalpagos.com.ec/</a></p>	<p>Direcciones:</p> <p>Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320731-052320508</p> <p>Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Incahuasi. Telf.: 052321611-052321610</p> <p>Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279</p> <p><a href="http://www.alegalpagos.com.ec/">http://www.alegalpagos.com.ec/</a></p>	NO	<a href="http://www.alegalpagos.com.ec/">http://www.alegalpagos.com.ec/</a>	0	0	80,31%	
4	Solicitud suspensión del servicio eléctrico	Se solicita la suspensión del medidor si este no está siendo utilizado. Se debe solicitar cambio de tarifa cuando cambie la actividad para la cual controla el servicio de energía eléctrica. Se debe solicitar el cambio de propietario cuando el cliente fallezca o fallezca el inmueble.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Se solicita un formulario que dispone del servicio eléctrico. 3. Se procede a firmar el formulario de suspensión del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar cédula de identidad del propietario</li> <li>Entar el día en el pago de la garantía eléctrica</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Imprimir el formulario de suspensión del servicio para la firma del cliente.</li> <li>Imprimir orden de trabajo que será enviada al Departamento Técnico para su ejecución.</li> <li>Digitar en el sistema comercial la documentación del servicio.</li> </ol>	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.	<p>Direcciones:</p> <p>Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320731-052320508</p> <p>Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Incahuasi. Telf.: 052321611-052321610</p> <p>Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279</p> <p><a href="http://www.alegalpagos.com.ec/">http://www.alegalpagos.com.ec/</a></p>	<p>Direcciones:</p> <p>Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320731-052320508</p> <p>Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Incahuasi. Telf.: 052321611-052321610</p> <p>Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279</p> <p><a href="http://www.alegalpagos.com.ec/">http://www.alegalpagos.com.ec/</a></p>	NO	<a href="http://www.alegalpagos.com.ec/">http://www.alegalpagos.com.ec/</a>	0	0	80,31%	
5	Solicitud cambio de tarifa	Se debe solicitar cambio de tarifa cuando cambie la actividad para la cual controla el servicio de energía eléctrica.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Se solicita un formulario que dispone del servicio eléctrico. 3. Se procede a firmar el formulario de suspensión del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de votación</li> <li>Copia de cualquier de estos tres documentos: Escritura, certificado de bienes y raíces o certificado de designaciones.</li> <li>Copiar el día en el pago de la garantía eléctrica</li> <li>Certificado de defunción (solo para el numeral 3)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>La orden será enviada al Departamento Comercial y digitar en el sistema comercial para el cambio de tarifa.</li> </ol>	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.	<p>Direcciones:</p> <p>Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320731-052320508</p> <p>Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Incahuasi. Telf.: 052321611-052321610</p> <p>Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279</p> <p><a href="http://www.alegalpagos.com.ec/">http://www.alegalpagos.com.ec/</a></p>	<p>Direcciones:</p> <p>Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320731-052320508</p> <p>Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Incahuasi. Telf.: 052321611-052321610</p> <p>Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279</p> <p><a href="http://www.alegalpagos.com.ec/">http://www.alegalpagos.com.ec/</a></p>	NO	<a href="http://www.alegalpagos.com.ec/">http://www.alegalpagos.com.ec/</a>	0	0	80,31%	
6	Solicitud de cambio de domicilio	Se debe solicitar el cambio de propietario cuando el cliente fallezca o fallezca el inmueble.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Se solicita un formulario que dispone del servicio eléctrico. 3. Se procede a elaborar un nuevo contrato con el nuevo cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de votación</li> <li>Copia de cualquier de estos tres documentos: Escritura, certificado de bienes y raíces o certificado de designaciones.</li> <li>Copiar el día en el pago de la garantía eléctrica</li> <li>Certificado de defunción (solo para el numeral 3)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Imprimir orden de trabajo para el cambio de domicilio, enviada al departamento técnico para su ejecución.</li> <li>Se ingresa los nuevos datos del propietario por el instalador.</li> <li>Se realiza la instalación del medidor en el nuevo domicilio.</li> </ol>	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.	<p>Direcciones:</p> <p>Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320731-052320508</p> <p>Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Incahuasi. Telf.: 052321611-052321610</p> <p>Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279</p> <p><a href="http://www.alegalpagos.com.ec/">http://www.alegalpagos.com.ec/</a></p>	<p>Direcciones:</p> <p>Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320731-052320508</p> <p>Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Incahuasi. Telf.: 052321611-052321610</p> <p>Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279</p> <p><a href="http://www.alegalpagos.com.ec/">http://www.alegalpagos.com.ec/</a></p>	NO	<a href="http://www.alegalpagos.com.ec/">http://www.alegalpagos.com.ec/</a>	6	27	80,31%	

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:		DIARIO
UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN - CONTACTO:		MENSAJES
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA:		OSCAR DOMÍNGUEZ
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN:		<a href="mailto:oscar.dominguez@alegalpagos.com.ec">oscar.dominguez@alegalpagos.com.ec</a>
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN:		(052) 3 28793 041 - 1233