

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

(El Servicio 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	Requisitos para la obtención del servicio	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público	Costo	Tiempo estimado de respuesta	Tipo de beneficiario o usuario del servicio	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio	Tipos de canales disponibles de atención	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 (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 matriz o agencia de la empresa y solicitar el servicio. 2. Una vez entregada la información el ciudadano se acerca con los documentos a la empresa para ser ingresado al sistema comercial y proceder a realizar la inspección al domicilio. 3. Se le informa al cliente que una vez aprobada la inspección deben acercarse a la oficina a firmar el contrato y cambiar la garantía para instalación del servicio.	Persona Natural: Propietario del inmueble • Copia de cédula de identidad a color • Copia de certificado de vivienda 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 vivienda a color • Copia de la escritura del terreno, adjunto con la cante 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 vivienda 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 del nombramiento del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil, del RUC • Copia de la escritura del terreno, adjunto con la cante 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 registra el formulario de inscripción. 3. Se remite al departamento técnico para la inspección del sitio en donde será instalado el nuevo medidor. 4. Departamento Técnico remite la orden al Departamento Comercial para el ingreso de los datos al sistema, si es negativa se registra en el sistema como suspenso hasta el lugar donde se especifica el domicilio. 5. Se diligita los datos de la inspección, se aprueba la solicitud y se revisan los valores que deberá cancelar el cliente. 6. Se prosede imprimir el contrato para la firma entre el cliente y el representante de la empresa, se cancelan los generales en la ventanilla de la empresa.	0800 x 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	La brinde atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Ibañeta	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 021230733-021230738-021230739 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 021231651-021231650 Agencia Ibañeta, Comandante y 16 de marzo. Telf.: 021232003-021232079 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 021230733-021230738-021230739 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 021231651-021231650 Agencia Ibañeta, Comandante y 16 de marzo. Telf.: 021232003-021232079 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	NO	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	200	987	80.31%
2	Revisión de medidor	Si el medidor está dentro del término, debe ser trasladado a la parte inferior para facilitar la lectura de su consumo.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencias. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Servicio al cliente informa que debe tener adossado el lugar donde se realizará el medidor, según regulación establecida por ARCONEL.	• Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de votación • Copia de cualquiera de estos tres documentos: Escritura, certificado de bienes y raíces o certificado de engrasamiento. • Foto al 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, si está aprobado el departamento comercial ingresará los datos al sistema, si es negativa se registra en el sistema como suspenso hasta el lugar donde se especifica el domicilio. 4. Servicio al cliente digita la orden de trabajo, se digita la solicitud a bodega, se aprueba la orden. 5. Servicio al cliente imprime la solicitud a bodega y el formulario de instalación. 6. El departamento comercial entrega al área Técnica los documentos para que realicen la instalación.	0800 x 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	La brinde atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Ibañeta	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 021230733-021230738-021230739 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 021231651-021231650 Agencia Ibañeta, Comandante y 16 de marzo. Telf.: 021232003-021232079 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 021230733-021230738-021230739 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 021231651-021231650 Agencia Ibañeta, Comandante y 16 de marzo. Telf.: 021232003-021232079 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	NO	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	71	340	80.31%
3	Solicitud cambio de nombre/ propietario	Se debe realizar: 1. Se adquirió un inmueble que dispone de el servicio eléctrico. 2. Se vende su inmueble. 3. Se el medidor está a nombre del cónyuge que ha fallecido.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencias. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Se presenta la documentación requerida. 4. Se prosede a elaborar un nuevo contrato con el nuevo cliente.	• Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de votación • Copia de cualquiera de estos tres documentos: Escritura, certificado de bienes y raíces o certificado de engrasamiento. • Certificado de defunción (solo para el numeral 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.	0800 x 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	La brinde atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Ibañeta	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 021230733-021230738-021230739 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 021231651-021231650 Agencia Ibañeta, Comandante y 16 de marzo. Telf.: 021232003-021232079 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 021230733-021230738-021230739 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 021231651-021231650 Agencia Ibañeta, Comandante y 16 de marzo. Telf.: 021232003-021232079 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	NO	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.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. <b>Suspensión Temporal:</b> Cuando el inmueble está desocupado por más de un mes. <b>Suspensión Definitiva:</b> Cuando el inmueble está desocupado por más de seis meses.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencias. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Procede a llenar el formulario de suspensión del servicio.	• Presentar cédula de identidad del propietario • Foto al 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. Digitar en el sistema comercial la desocupación del servicio.	0800 x 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	La brinde atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Ibañeta	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 021230733-021230738-021230739 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 021231651-021231650 Agencia Ibañeta, Comandante y 16 de marzo. Telf.: 021232003-021232079 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 021230733-021230738-021230739 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 021231651-021231650 Agencia Ibañeta, Comandante y 16 de marzo. Telf.: 021232003-021232079 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	NO	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	0	0	80.31%
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 matriz o agencias. 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 al día en el pago de la planilla 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 digitada en el sistema comercial para el cambio de tarifa.	0800 x 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	La brinde atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Ibañeta	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 021230733-021230738-021230739 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 021231651-021231650 Agencia Ibañeta, Comandante y 16 de marzo. Telf.: 021232003-021232079 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 021230733-021230738-021230739 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 021231651-021231650 Agencia Ibañeta, Comandante y 16 de marzo. Telf.: 021232003-021232079 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	NO	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	0	0	80.31%
6	Solicitud de cambio de domicilio	Se debe solicitar el cambio de domicilio cuando cambia la actividad inmueble	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencias. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Suscripción del formulario 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 propuestos por el cliente. 3. Se realiza la instalación del medidor en el nuevo domicilio.	0800 x 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	La brinde atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Ibañeta	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 021230733-021230738-021230739 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 021231651-021231650 Agencia Ibañeta, Comandante y 16 de marzo. Telf.: 021232003-021232079 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 021230733-021230738-021230739 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 021231651-021231650 Agencia Ibañeta, Comandante y 16 de marzo. Telf.: 021232003-021232079 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	NO	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	10	31	80.31%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											02/07/2018							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											DIRECCIÓN COMERCIAL							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											NELSON DANIEL TORALBA BRAYO							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											<a href="mailto:nelson.daniel.toralba@elegalapagos.com.ec">nelson.daniel.toralba@elegalapagos.com.ec</a>							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 3 28793 EXT. 1233							