

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

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 de los pasos que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio.)	Requisitos para la obtención del servicio (Se debe listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde 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 (Describir si se 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 (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si se por ventanilla, oficina, bróker, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto center, call center, telefónico instrucción)	Servicio Automatizado (S/N)	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 periodo (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud Nueva Medida	Trámite para la obtención del servicio de energía eléctrica definitiva para inmuebles ubicado en el área de competencia de ELEGALAPAGOS, por medio de la instalación de un sistema de medición.	Cómo acceder al servicio: (Se describe el detalle de los pasos que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio.)	Persona Natural 1. Cédula de identidad o pasaporte del solicitante; 2. Certificado de retención del solicitante, cuando corresponda; 3. Escritura o documento legal acredite la propiedad, posesión legítima, arrendamiento o arrendos sobre el inmueble donde se instalará el servicio, a ser emitido por el servicio público domiciliario; 4. Información de contacto (número de teléfono celular, convencional y correo electrónico); 5. Número de medidor cercano al inmueble. Persona Jurídica 1. Cédula de identidad o pasaporte del representante legal; 2. Certificado de retención del representante legal, cuando corresponda; 3. Montrepartido del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil; 4. Registro Único de Contribuyentes (RUC); 5. Escritura o documento legal que acredite la propiedad, posesión legítima, arrendamiento o arrendos sobre el inmueble donde se instalará el servicio, a ser emitido por el servicio público domiciliario; 6. Información de contacto (número de teléfono celular, convencional y correo electrónico); 7. Número de medidor cercano al inmueble.	1. Recibir y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Ingresar la solicitud al sistema comercial y generar la orden de inspección. 3. Realizar la inspección en sitio. 4. Agendar y pagar la factibilidad del servicio. 5. Informar el resultado de la factibilidad. 6. Generar el contrato de suministro para la suscripción. 7. Recibir el despacho de la garantía del servicio y generar la orden de instalación. 8. Realizar la instalación del equipo de medición y acometida para el nuevo domicilio.	08:00 a 17:00	La atención al cliente se brinda en el valor de la garantía será de acuerdo al costo de carga	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz, Ibañeta, Agencia Inhabilitada, Correnti y 16 de marzo. http://www.elegalpagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Españaña y Juan José Flores, Telf.: 052320733-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lora e Inhabilitada, Telf.: 052316161-052326160 Agencia Ibañeta, Correnti y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalpagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Españaña y Juan José Flores, Telf.: 052320733-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lora e Inhabilitada, Telf.: 052316161-052326160 Agencia Ibañeta, Correnti y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalpagos.com.ec/	NO	http://www.elegalpagos.com.ec/	http://www.elegalpagos.com.ec/	141	810	87.73%
2	Instalación de Servicio Occasional de Energía Eléctrica	Trámite para la obtención del servicio de energía eléctrica temporal para realizar una actividad específica en un tiempo menor o igual a 90 días, por medio de la instalación de un sistema de medición.	Cómo acceder al servicio: (Se describe el detalle de los pasos que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio.)	Persona Natural 1. Cédula de identidad o pasaporte del solicitante; 2. Certificado de retención del solicitante, cuando corresponda; 3. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico; 4. Autorización o permiso otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón o la autoridad competente, en caso de que el servicio se otorgue en espacios públicos. Persona Jurídica 1. Solicitud para la atención del servicio público ocasional de energía eléctrica, por escrito al menos con 48 horas de anticipación, indicando: nombre del solicitante, ubicación del servicio, uso de la energía, demanda requerida, tipo de servicio (transmisionista, mixto o trifásico), tiempo de utilización (días y horas). 2. Cédula de identidad o pasaporte del solicitante; 3. Certificado de retención del representante legal, cuando corresponda; 4. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico; 5. Autorización o permiso otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón o la autoridad competente, en caso de que el servicio se otorgue en espacios públicos.	1. Recibir la documentación. 2. Generar la factura en el sistema para el pago requerido. 3. Generar la solicitud en el sistema comercial y proceder a la facturación del servicio. 4. Realizar la conexión en sitio. 5. Desconectar el servicio eventual, de acuerdo con la fecha que se contrató.	08:00 17:00	La atención al cliente se brinda en el valor de la conexión será de acuerdo al costo de carga	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz, Ibañeta, Agencia Inhabilitada, Correnti y 16 de marzo. http://www.elegalpagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Españaña y Juan José Flores, Telf.: 052320733-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lora e Inhabilitada, Telf.: 052316161-052326160 Agencia Ibañeta, Correnti y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalpagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Españaña y Juan José Flores, Telf.: 052320733-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lora e Inhabilitada, Telf.: 052316161-052326160 Agencia Ibañeta, Correnti y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalpagos.com.ec/	NO	http://www.elegalpagos.com.ec/	http://www.elegalpagos.com.ec/	24	51	87.73%
3	Realización de medida	Trámite solicitado para la realización del servicio de energía eléctrica y todo su componente dentro del mismo finlay o sea por mayor facilidad para la toma de lecturas, por nuevos construcciones o remodelación dentro del predio.	Cómo acceder al servicio: (Se describe el detalle de los pasos que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio.)	1. No tener deudas pendientes con ELEGALAPAGOS; 2. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio; 3. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. 4. Certificado de retención del representante legal, cuando corresponda; 5. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico.	1. Recibir y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Generar la solicitud en el sistema comercial y proceder a elaborar una orden para la inspección en sitio. 3. Verificar in situ las adecuaciones civiles y eléctricas para la ubicación del medidor, y si correspondiere, indicar al consumidor los cambios que debe realizar previa a la aprobación de la construcción. 4. Agendar o pagar la factibilidad de medición e informar al usuario el resultado de la misma. 5. Coordinar con el consumidor la fecha de medicación, a fin de que esta última brinde las facilidades de acceso para la medición. Generar la orden de realización. 6. Realizar la medicación de medidor y/o acometida.	08:00 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz, Ibañeta, Agencia Inhabilitada, Correnti y 16 de marzo. http://www.elegalpagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Españaña y Juan José Flores, Telf.: 052320733-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lora e Inhabilitada, Telf.: 052316161-052326160 Agencia Ibañeta, Correnti y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalpagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Españaña y Juan José Flores, Telf.: 052320733-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lora e Inhabilitada, Telf.: 052316161-052326160 Agencia Ibañeta, Correnti y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalpagos.com.ec/	NO	http://www.elegalpagos.com.ec/	http://www.elegalpagos.com.ec/	68	272	87.73%
4	Solicitud cambio de nombre / propietario	Trámite para atender solicitudes de cambio de nombre e identidad del servicio de energía eléctrica, presentada por el responsable o consumidor.	Cómo acceder al servicio: (Se describe el detalle de los pasos que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio.)	1. No tener deudas pendientes con ELEGALAPAGOS; 2. Formulario de autorización del medidor del suministrador (Ver Anexo: Formulario de autorización cambio de nombre); 3. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del nuevo titular del servicio; 4. Certificado de retención del representante legal, cuando corresponda; 5. Cédula de retención del representante legal, cuando corresponda; 6. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico.	1. Recibir y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Recibir el documento generado, firmado por el anterior titular del servicio. 3. Ingresar en el sistema comercial y proceder con el cambio del titular del servicio. 4. Generar el nuevo contrato de suministro. 5. Emitir la factura según que el nuevo número del titular.	08:00 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz, Ibañeta, Agencia Inhabilitada, Correnti y 16 de marzo. http://www.elegalpagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Españaña y Juan José Flores, Telf.: 052320733-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lora e Inhabilitada, Telf.: 052316161-052326160 Agencia Ibañeta, Correnti y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalpagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Españaña y Juan José Flores, Telf.: 052320733-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lora e Inhabilitada, Telf.: 052316161-052326160 Agencia Ibañeta, Correnti y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalpagos.com.ec/	NO	http://www.elegalpagos.com.ec/	http://www.elegalpagos.com.ec/	79	1086	87.73%
5	Servicio suspensión, número de servicio temporal	Trámite solicitado para obtener la suspensión temporal del servicio eléctrico, por una temporal de actividades en el establecimiento o residencia hasta por un periodo de 180 días.	Cómo acceder al servicio: (Se describe el detalle de los pasos que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio.)	1. No tener deudas pendientes con ELEGALAPAGOS; 2. Formulario de autorización del medidor del suministrador (Ver Anexo: Formulario de autorización cambio de nombre); 3. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio; 4. Certificado de retención del representante legal, cuando corresponda; 5. Cédula de retención del representante legal, cuando corresponda; 6. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico.	1. Recibir y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Generar la solicitud en el sistema comercial y elaborar una orden de retiro del medidor. 3. Realizar el retiro de medidor y desconexión del servicio en sitio. 4. Registrar la lectura de retiro del medidor en el sistema comercial y cambiar el estado a suspensión temporal hasta por ciento ochenta (80) días. 5. En caso de que la suspensión del servicio alcance los ciento ochenta (80) días cancelados, sin respuesta por parte del consumidor para la recepción del mismo, ELEGALAPAGOS, sin excepción alguna y previa notificación al consumidor, dará de baja al suministro definitivamente.	08:00 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz, Ibañeta, Agencia Inhabilitada, Correnti y 16 de marzo. http://www.elegalpagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Españaña y Juan José Flores, Telf.: 052320733-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lora e Inhabilitada, Telf.: 052316161-052326160 Agencia Ibañeta, Correnti y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalpagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Españaña y Juan José Flores, Telf.: 052320733-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lora e Inhabilitada, Telf.: 052316161-052326160 Agencia Ibañeta, Correnti y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalpagos.com.ec/	NO	http://www.elegalpagos.com.ec/	http://www.elegalpagos.com.ec/	12	133	87.73%
6	Desconexión Definitiva del Servicio de Energía Eléctrica	Trámite para solicitar la desconexión definitiva del servicio de energía eléctrica, para la cual se presentará el retiro del equipo de medición y acometida.	Cómo acceder al servicio: (Se describe el detalle de los pasos que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio.)	1. No tener deudas pendientes con ELEGALAPAGOS; 2. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio; 3. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. 4. Formulario de Retiro del Servicio Temporalmente (Ver Anexo: Formulario de Retiro del servicio temporalmente)	1. Recibir y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Ingresar la solicitud en el sistema comercial y generar la orden de retiro del medidor. 3. Realizar la baja de servicios en el sistema comercial registrando la lectura de retiro del medidor, con la que se genera la factura de liquidación; 4. Realizar la liquidación de valores pendientes; 5. Emitir el trámite de devolución de la garantía por prestación del servicio y realizar la transferencia bancaria. 6. Elaborar y suscribir un acta de desconexión definitiva con el usuario, en la que se dejará constancia de que las obligaciones de ambas han sido liquidadas y satisficidas mutuamente. 7. Desinstalar definitivamente el servicio.	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz, Ibañeta, Agencia Inhabilitada, Correnti y 16 de marzo. http://www.elegalpagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Españaña y Juan José Flores, Telf.: 052320733-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lora e Inhabilitada, Telf.: 052316161-052326160 Agencia Ibañeta, Correnti y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalpagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Españaña y Juan José Flores, Telf.: 052320733-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lora e Inhabilitada, Telf.: 052316161-052326160 Agencia Ibañeta, Correnti y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalpagos.com.ec/	NO	http://www.elegalpagos.com.ec/	http://www.elegalpagos.com.ec/	52	377	87.73%
7	Solicitud cambio de tarifa	Trámite solicitado para obtener el cambio de tarifa de acceso tarifario del servicio eléctrico, por un periodo de un año con que el cliente se da a la energía, por medio de cambio de actividad o un diferente costo de energía eléctrica que el actual.	Cómo acceder al servicio: (Se describe el detalle de los pasos que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio.)	1. No tener deudas pendientes con ELEGALAPAGOS; 2. Formulario de autorización del medidor del suministrador (Ver Anexo: Formulario de autorización cambio de nombre); 3. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio; 4. Certificado de retención del representante legal, cuando corresponda; 5. Formulario de Retiro del Servicio Temporalmente (Ver Anexo: Formulario de Retiro del servicio temporalmente) 6. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico.	1. Recibir y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Realizar la solicitud en el sistema comercial y proceder a elaborar una orden para la inspección en sitio. 3. Realizar la inspección in situ en la cual se determine la factibilidad para el cambio de la tarifa. 4. Notificar por escrito al usuario sobre la aprobación o negación de la factibilidad del cambio de tarifa, indicando las razones que motivan el rechazo o cambio. 5. Generar un nuevo contrato de suministro para la suscripción. 6. Actualizar el depósito de la garantía del servicio. 7. Realizar el cambio de tarifa en el sistema comercial, una vez que se haya adecuado el sistema de medición y que haya concluido la toma de lecturas y la facturación del último mes, utilizando la tarifa anterior.	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz, Ibañeta, Agencia Inhabilitada, Correnti y 16 de marzo. http://www.elegalpagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Españaña y Juan José Flores, Telf.: 052320733-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lora e Inhabilitada, Telf.: 052316161-052326160 Agencia Ibañeta, Correnti y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalpagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Españaña y Juan José Flores, Telf.: 052320733-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lora e Inhabilitada, Telf.: 052316161-052326160 Agencia Ibañeta, Correnti y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalpagos.com.ec/	NO	http://www.elegalpagos.com.ec/	http://www.elegalpagos.com.ec/	6	35	87.73%
8	Solicitud cambio de domicilio	Trámite solicitado para traslado de servicio eléctrico y todo su componente, por medio del cambio de domicilio, ubicado en el área de servicio de ELEGALAPAGOS.	Cómo acceder al servicio: (Se describe el detalle de los pasos que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio.)	1. No tener deudas pendientes con ELEGALAPAGOS; 2. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio; 3. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. 4. Formulario de Retiro del Servicio Temporalmente (Ver Anexo: Formulario de Retiro del servicio temporalmente) 5. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico.	1. Recibir y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Ingresar la solicitud en el sistema comercial y generar la orden de retiro del medidor en el domicilio anterior. 3. Realizar la baja del servicio en el sistema comercial registrando la lectura de retiro del medidor, con la que se genera la factura de liquidación. 4. Realizar la liquidación de valores pendientes. 5. Iniciar el trámite de devolución de la garantía por prestación del servicio y realizar la transferencia bancaria. 6. Elaborar y suscribir un acta de desconexión definitiva con el usuario, en la que se dejará constancia de que las obligaciones de ambas han sido liquidadas y satisficidas mutuamente. 7. Recibir y verificar los requisitos entregados por el cliente. 8. Ingresar la solicitud en el sistema comercial y generar la orden de inspección para el servicio en el nuevo domicilio. 9. Realizar la inspección in situ del nuevo domicilio. 10. Agendar y pagar la factibilidad del servicio. 11. Informar el resultado de la factibilidad. 12. Generar el contrato de suministro para la suscripción. 14. Realizar el depósito de la garantía del servicio y generar la orden de instalación. 15. Realizar la instalación del equipo de medición y acometida para el nuevo domicilio.	08:00 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz, Ibañeta, Agencia Inhabilitada, Correnti y 16 de marzo. http://www.elegalpagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Españaña y Juan José Flores, Telf.: 052320733-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lora e Inhabilitada, Telf.: 052316161-052326160 Agencia Ibañeta, Correnti y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalpagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Españaña y Juan José Flores, Telf.: 052320733-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lora e Inhabilitada, Telf.: 052316161-052326160 Agencia Ibañeta, Correnti y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalpagos.com.ec/	NO	http://www.elegalpagos.com.ec/	http://www.elegalpagos.com.ec/	0	0	87.73%