

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP
(E) Los servicios que ofrece y la forma 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 beneficiarios o usuarios del servicio	Oficinas y dependencias que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio	Tipo de canales disponibles de atención presencial	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Instalación de nuevo servicio	Trámite para la obtención del servicio de energía eléctrica definitiva por instalación de un nuevo servicio de energía eléctrica en una vivienda o negocio.	1. Acudir a las oficinas de ELEGALAPAGOS. 2. Tomar un turno para "Atención al Cliente". 3. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 4. Coordinar con el personal de atención al cliente de la facilidad de la instalación en el día, fecha y hora. 5. Recibir la notificación de aprobación o negación de la facilidad para la realización del servicio. 6. Firmar el contrato de prestación del servicio eléctrico, en las oficinas de la empresa. 7. Disponer de la garantía en primera planta y entrase. 8. Obtener la realización del nuevo servicio de energía eléctrica, en el inmueble.	1. Cédula de identidad o pasaporte del solicitante. 2. Certificado de estado del solicitante, cuando correspondiere. 3. Escritura o documento legal que acredite la propiedad, posesión legítima, arrendamiento o anterioridad sobre el inmueble donde se instalará el servicio, o acreditar disponer de un servicio público domiciliario. 4. Información de contacto (nombre de teléfono celular, convencional y correo electrónico). 5. Número de medidor cercano al inmueble. Personas jurídicas 1. Cédula de identidad o pasaporte del representante legal, cuando correspondiere. 2. Poder o escritura del representante legal, inscrita en el Registro Mercantil. 3. Registro Único de Contribuyentes - RUC. 4. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. 5. Información de contacto: número de teléfono celular, convencional y correo electrónico).	1. Recibir y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Generar la solicitud en el sistema comercial y generar el orden de inspección. 3. Realizar la inspección en día. 4. Analizar e ingresar la facilidad para la instalación. 5. Generar el contrato de suministro para la suscripción. 6. Realizar el despacho de la garantía del servicio y generar la orden de instalación. 7. Realizar la instalación del equipo de medición y acreditado para el nuevo servicio.	08:00 a 16:00	Gratuito	5 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Iruya.	Dirección: Matriz San Cristóbal, Epafrodisia y Juan José Flores. Tel.: 021202733-02120208 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Indagafé. Tel.: 02120161-02120160 Agencia Iruya, Coranzo y 16 de marzo. Tel.: 02120102-02120179 http://www.elegalapagos.com.ec/	Dirección: Matriz San Cristóbal, Epafrodisia y Juan José Flores. Tel.: 021202733-02120208 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Indagafé. Tel.: 02120161-02120160 Agencia Iruya, Coranzo y 16 de marzo. Tel.: 02120102-02120179 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	Formulario de solicitud de instalación de nuevo servicio	http://www.elegalapagos.com.ec/	178	465	87,7%
2	Instalación de Servicio Eléctrico	Trámite para la obtención del servicio de energía eléctrica temporaria para realizar una actividad específica en un terreno menor o igual a 50 días por medio de instalación de acometida eléctrica y un sistema de medición, atendiendo los requerimientos en actividades agrícolas, forestales, turísticos, industriales, comerciales, de servicios, públicos, etc., con fines específicos, a través de un contrato de prestación de servicios eléctricos, cuya instalación se realizará en el área de servicio de la Empresa Eléctrica Provincial Galapagos.	1. Acudir a las oficinas de ELEGALAPAGOS. 2. Tomar un turno para "Atención al Cliente". 3. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 4. Realizar el pago previo del valor del servicio solicitado, determinado con el cálculo de la carga, y la hora de uso de electricidad por el cliente. 5. Obtener la autorización del servicio ocasional de energía eléctrica, en su lugar, y fecha requerida.	1. Solicitar 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 sitio, uso de la energía, demanda requerida, tipo de servicio (industrial, agrícola o turístico), tiempo de utilización (días y horas). 2. Cédula de identidad o pasaporte del solicitante. 3. Certificado de estado del solicitante, cuando correspondiere. 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 espacio público. Personas jurídicas 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 (industrial, agrícola o turístico), tiempo de utilización (días y horas). 2. Cédula de identidad o pasaporte del representante legal, cuando correspondiere. 3. Poder o escritura del representante legal, inscrita en el Registro Mercantil. 4. Registro Único de Contribuyentes - RUC. 5. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. 6. Información de contacto: número de teléfono celular, convencional y correo electrónico. 7. Autorización o permiso otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón o la autoridad competente, en caso de que el servicio se otorgue en espacio público.	1. Recibir y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Generar la factura en el sistema para el pago requerido. 3. Generar la orden de inspección e instalación. 4. Realizar la instalación en día. 5. Desconectar el servicio eventual, desconectando la factura por fue consumido.	08:00 a 16:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Iruya.	Dirección: Matriz San Cristóbal, Epafrodisia y Juan José Flores. Tel.: 021202733-02120208 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Indagafé. Tel.: 02120161-02120160 Agencia Iruya, Coranzo y 16 de marzo. Tel.: 02120102-02120179 http://www.elegalapagos.com.ec/	Dirección: Matriz San Cristóbal, Epafrodisia y Juan José Flores. Tel.: 021202733-02120208 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Indagafé. Tel.: 02120161-02120160 Agencia Iruya, Coranzo y 16 de marzo. Tel.: 02120102-02120179 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	Formulario de solicitud de servicio eléctrico temporario	http://www.elegalapagos.com.ec/	11	62	87,7%
3	Reubicación de medidor	Trámite solicitado para la reubicación del servicio de energía eléctrica a todos sus componentes dentro del mismo predio, ya sea por mayor facilidad de acceso o por razones técnicas, por causas constructivas o reubicación dentro del predio.	1. Acudir a las oficinas de ELEGALAPAGOS. 2. Tomar un turno para "Atención al Cliente". 3. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 4. Coordinar con el personal de atención al cliente de la instalación, la inspección en el día, fecha y hora. 5. Recibir la notificación de aprobación o negación de la facilidad para la reubicación del medidor. 6. Firmar el contrato de prestación del servicio eléctrico, en las oficinas de la empresa. 7. Disponer de la garantía en primera planta y entrase. 8. Obtener la reubicación de medidor y/o acometida.	1. No tener deudas pendientes con ELEGALAPAGOS. 2. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio. 3. Certificado de estado del titular del servicio, cuando correspondiere. 4. Cálculo de variaciones, nombre del medidor. 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 generar el orden para la inspección en día. 3. Verificar en sitio las indicaciones dadas, elaborar grafica a reubicación del medidor, y si correspondiere, indicar al consumidor la cantidad de cables realizar grafica de reubicación de la instalación. 4. Analizar e ingresar la facilidad de reubicación e informar al usuario el resultado de la misma. 5. Generar el contrato de suministro de la reubicación, en el día que se otorga dentro las facilidades de acceso para la reubicación, Generando la orden de reubicación. 6. Realizar la reubicación de medidor y/o acometida.	08:00 a 16:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Iruya.	Dirección: Matriz San Cristóbal, Epafrodisia y Juan José Flores. Tel.: 021202733-02120208 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Indagafé. Tel.: 02120161-02120160 Agencia Iruya, Coranzo y 16 de marzo. Tel.: 02120102-02120179 http://www.elegalapagos.com.ec/	Dirección: Matriz San Cristóbal, Epafrodisia y Juan José Flores. Tel.: 021202733-02120208 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Indagafé. Tel.: 02120161-02120160 Agencia Iruya, Coranzo y 16 de marzo. Tel.: 02120102-02120179 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	Formulario de solicitud de reubicación de medidor	http://www.elegalapagos.com.ec/	87	148	87,7%
4	Solicitud cambio de nombre / propietario	Trámite para atender solicitudes de cambio de nombre o facultades del servicio de energía eléctrica, presentada por el requeriente en consecuencia.	1. Acudir a las oficinas de ELEGALAPAGOS. 2. Tomar un turno para "Atención al Cliente". 3. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 4. Realizar el pago previo del valor del servicio solicitado, determinado con el cálculo de la carga, y la hora de uso de electricidad por el cliente. 5. Obtener el cambio de nombre del titular del servicio de energía eléctrica, la factura siguiente en el día y cambio del nuevo titular.	1. No tener deudas pendientes con ELEGALAPAGOS. 2. Formulario de autorización del anterior titular del suministro (Ver Anexo Formulario de autorización cambio de nombre), junto con la copia de la cédula y certificado de estado del anterior titular. 3. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del nuevo titular del servicio. 4. Certificado de estado del titular del servicio, cuando correspondiere. 5. Cálculo de variaciones, nombre del medidor. 6. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico.	1. Recibir y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Realizar el despacho del anterior titular del suministro (Ver Anexo Formulario de autorización cambio de nombre), junto con la copia de la cédula y certificado de estado del 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. Entor el cambio siguiente con el nuevo nombre del titular.	08:00 a 16:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Iruya.	Dirección: Matriz San Cristóbal, Epafrodisia y Juan José Flores. Tel.: 021202733-02120208 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Indagafé. Tel.: 02120161-02120160 Agencia Iruya, Coranzo y 16 de marzo. Tel.: 02120102-02120179 http://www.elegalapagos.com.ec/	Dirección: Matriz San Cristóbal, Epafrodisia y Juan José Flores. Tel.: 021202733-02120208 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Indagafé. Tel.: 02120161-02120160 Agencia Iruya, Coranzo y 16 de marzo. Tel.: 02120102-02120179 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	Formulario de solicitud de cambio de nombre	http://www.elegalapagos.com.ec/	46	99	87,7%
5	Descuento Definitivo del Servicio de Energía Eléctrica	Trámite para solicitar la reubicación del servicio de energía eléctrica con un descuento definitivo con el fin de que el cliente pueda acceder al resto del equipo de medición y acometida.	1. Acudir a las oficinas de ELEGALAPAGOS. 2. Tomar un turno para "Atención al Cliente". 3. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios, y notificar a la empresa eléctrica con el número que se requiere la solicitud de reubicación. 4. Coordinar con el personal de atención al cliente de la instalación, la inspección en el día, fecha y hora. 5. Recibir la notificación de aprobación o negación de la facilidad para la reubicación del medidor. 6. Firmar el contrato de prestación del servicio eléctrico, en las oficinas de la empresa. 7. Disponer de la garantía en primera planta y entrase. 8. Obtener la reubicación de medidor y/o acometida.	1. No tener deudas pendientes con ELEGALAPAGOS. 2. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio. 3. Certificado de estado del titular del servicio, cuando correspondiere. 4. Cálculo de variaciones, nombre del medidor. 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 generar la orden de reubicación del medidor. 3. Realizar la inspección en día. 4. Analizar e ingresar la facilidad de reubicación e informar al usuario el resultado de la misma. 5. Generar el contrato de suministro de la reubicación, en el día que se otorga dentro las facilidades de acceso para la reubicación, Generando la orden de reubicación. 6. Realizar la reubicación de medidor y/o acometida.	08:00 a 16:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Iruya.	Dirección: Matriz San Cristóbal, Epafrodisia y Juan José Flores. Tel.: 021202733-02120208 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Indagafé. Tel.: 02120161-02120160 Agencia Iruya, Coranzo y 16 de marzo. Tel.: 02120102-02120179 http://www.elegalapagos.com.ec/	Dirección: Matriz San Cristóbal, Epafrodisia y Juan José Flores. Tel.: 021202733-02120208 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Indagafé. Tel.: 02120161-02120160 Agencia Iruya, Coranzo y 16 de marzo. Tel.: 02120102-02120179 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	Formulario de solicitud de descuento definitivo	http://www.elegalapagos.com.ec/	12	156	87,7%
6	Solicitud cambio de tarifa	Trámite solicitado para abonar el cambio de tarifa de acuerdo a la estructura del plan de tarifa del servicio eléctrico vigente, ya sea que el cliente que desea la modificación de tarifa por motivos de cambio de actividad y/o diferencias de energía eléctrica que el del contrato.	1. Acudir a las oficinas de ELEGALAPAGOS. 2. Tomar un turno para "Atención al Cliente". 3. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 4. Realizar el pago previo del valor del servicio solicitado, determinado con el cálculo de la carga, y la hora de uso de electricidad por el cliente. 5. Obtener el cambio de tarifa del servicio de energía eléctrica.	1. No tener deudas pendientes con ELEGALAPAGOS. 2. Formulario de autorización del anterior titular del suministro (Ver Anexo Formulario de autorización cambio de nombre), junto con la copia de la cédula y certificado de estado del anterior titular. 3. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del nuevo titular del servicio. 4. Certificado de estado del titular del servicio, cuando correspondiere. 5. Cálculo de variaciones, nombre del medidor. 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 generar la orden para la inspección en día. 3. Verificar en sitio las indicaciones dadas, elaborar grafica a reubicación del medidor, y si correspondiere, indicar al consumidor la cantidad de cables realizar grafica de reubicación de la instalación. 4. Analizar e ingresar la facilidad de reubicación e informar al usuario el resultado de la misma. 5. Generar el contrato de suministro de la reubicación, en el día que se otorga dentro las facilidades de acceso para la reubicación, Generando la orden de reubicación. 6. Realizar la reubicación de medidor y/o acometida.	08:00 a 16:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Iruya.	Dirección: Matriz San Cristóbal, Epafrodisia y Juan José Flores. Tel.: 021202733-02120208 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Indagafé. Tel.: 02120161-02120160 Agencia Iruya, Coranzo y 16 de marzo. Tel.: 02120102-02120179 http://www.elegalapagos.com.ec/	Dirección: Matriz San Cristóbal, Epafrodisia y Juan José Flores. Tel.: 021202733-02120208 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Indagafé. Tel.: 02120161-02120160 Agencia Iruya, Coranzo y 16 de marzo. Tel.: 02120102-02120179 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	Formulario de solicitud de cambio de tarifa	http://www.elegalapagos.com.ec/	66	93	87,7%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FORM ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: [http://www.elegalapagos.com.ec/](#)

DIRECCIÓN DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: [http://www.elegalapagos.com.ec/](#)

UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LETRAL: [http://www.elegalapagos.com.ec/](#)

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LETRAL: [http://www.elegalapagos.com.ec/](#)

CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: [mailto:informacion@elegalapagos.com.ec](#)

NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: 02121000 EXT. 1347