

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

4) Los servicios que ofrecen 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/a para obtener el servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá 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 (Detallar si es 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 (Enlazar para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, telefonos interactivos)	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 acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud Nueva Servicio	Trámite para la obtención del servicio de energía eléctrica definitiva para inmuebles ubicados en áreas de extensión de la facultad del servicio de energía eléctrica, en las oficinas de la empresa.	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 sitio, fecha y hora. 5. Recibir la notificación de aprobación o negativa de la facultad para la realización del servicio. 6. Formar un contrato de prestación de servicios eléctricos, en las oficinas de la empresa. 7. Deponer la garantía en primera planta y enterrar. 8. Obtener la realización del nuevo servicio de energía eléctrica, en el inmueble.	Personas Naturales 1. Celular 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, cuando dispusiere otro servicio público domiciliario. 4. Información de contacto (nombre de teléfono celular, convencional y correo electrónico). 5. Nombres de medidor cercano al inmueble. Personas Jurídicas 1. Celular de identidad o pasaporte del representante legal. 2. Certificado de estado del representante legal, 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, cuando dispusiere otro servicio público domiciliario. 4. Información de contacto (nombre de teléfono celular, convencional y correo electrónico). 5. Nombres de medidor cercano al inmueble.	1. Recoger 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 sitio. 4. Realizar un mapa de la facultad del servicio. 5. Enviar el expediente de la facultad del servicio. 6. Formar el contrato de suministro para la suscripción. 7. Realizar el depósito de la garantía del servicio y generar la orden de instalación. 8. Realizar la instalación del equipo de medición y acercarse para el nuevo servicio.	08:00 a 16:00	0 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia San Carlos y Iruya.	Dirección: Matuc San Cristóbal, Ecuapofa y Juan José Flores. Tel.: 021202733-02120268 Agencia San Carlos, Rodríguez Lara e Indagafalpa. Tel.: 02120101-02120160 Agencia Indagafalpa, Comoro y 16 de marzo. Tel.: 02120102-02120179 http://www.legalapagos.com.ec/	Dirección: Matuc San Cristóbal, Ecuapofa y Juan José Flores. Tel.: 021202733-02120268 Agencia San Carlos, Rodríguez Lara e Indagafalpa. Tel.: 02120101-02120160 Agencia Indagafalpa, Comoro y 16 de marzo. Tel.: 02120102-02120179 http://www.legalapagos.com.ec/	NO	http://www.legalapagos.com.ec/	http://www.legalapagos.com.ec/	166	296	87,3%	
2	Ciudadanía de Energía Eléctrica	Trámite para la obtención del servicio de energía eléctrica temporal para realizar una actividad deportiva en terreno menor o igual a 90 días, por medio de instalación de energía eléctrica y un sistema de medición, atendiendo los requerimientos en actividades deportivas tales como: ferias, espectáculos públicos, áreas deportivas, campamentos y otros, que se instalan 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 depósito previo del valor del servicio solicitado, determinado con el cálculo de la carga, y la hora en sus días de dedicación por el cliente. 5. Obtener la autorización del servicio ocasional de energía eléctrica, en el lugar, y fecha requerido.	Personas Naturales 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 sitio, uso de la energía, demanda requerida, tipo de servicio (deportivo, turístico o recreativo), tiempo de utilización (días y horas). 2. Certificado de estado del solicitante, cuando correspondiere. 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. 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 (deportivo, turístico o recreativo), tiempo de utilización (días y horas). 2. Certificado de estado del representante legal, cuando correspondiere. 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.	1. Recoger la documentación. 2. Generar la factura en el sistema para el pago requerido. 3. Generar la orden de inspección e instalación. 4. Realizar la conexión en sitio. 5. Desconectar el servicio eventual, desconectando la factura por consumo.	08:00 a 16:00	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia San Carlos e Iruya.	Dirección: Matuc San Cristóbal, Ecuapofa y Juan José Flores. Tel.: 021202733-02120268 Agencia San Carlos, Rodríguez Lara e Indagafalpa. Tel.: 02120101-02120160 Agencia Indagafalpa, Comoro y 16 de marzo. Tel.: 02120102-02120179 http://www.legalapagos.com.ec/	Dirección: Matuc San Cristóbal, Ecuapofa y Juan José Flores. Tel.: 021202733-02120268 Agencia San Carlos, Rodríguez Lara e Indagafalpa. Tel.: 02120101-02120160 Agencia Indagafalpa, Comoro y 16 de marzo. Tel.: 02120102-02120179 http://www.legalapagos.com.ec/	NO	http://www.legalapagos.com.ec/	http://www.legalapagos.com.ec/	8	36	87,3%	
3	Reclamación de medidor	Trámite solicitado para la realización del servicio de energía eléctrica a todos los componentes dentro del medidor y/o para mayor facilidad de acceso al medidor, por causas técnicas o de conectividad dentro del perfil.	1. Acudir a las oficinas de la Empresa Eléctrica Provincial Galapagos. 2. Tomar un turno para "Atención al Cliente". 3. Presentar la solicitud para la realización del medidor y/o del accesorio dentro del mismo perfil. 4. Presentar la documentación indicada en los requisitos obligatorios. 5. Coordinar con el personal de atención al cliente de la instalación, la inspección en sitio, fecha y hora. 6. Recibir la notificación de aprobación o negativa de la facultad para la realización del medidor y/o accesorio. 7. Recibir la notificación de disponibilidad del medidor y/o accesorio. 8. Realizar la instalación de los medidores, en la fecha y hora acordada. 9. Obtener la realización de medidor y/o accesorio.	1. No tener deudas pendientes con ELEGALAPAGOS. 2. Celular de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio. 3. Certificado de estado del titular del servicio, cuando correspondiere. 4. Nombres de medidor cercano al inmueble. 5. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico.	1. Recoger y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Generar la solicitud en el sistema comercial y generar el orden para la inspección en sitio. 3. Verificar en las instalaciones en el terreno previsto para la realización del medidor, y/o correspondiente, realizar el comparador de lecturas para establecer granada la conformidad de la instalación. 4. Realizar un mapa de la facultad de medición e informar al usuario el resultado de la misma. 5. Coordinar con el consumidor la fecha de medición, a fin de que ambas partes brinden las facilidades de acceso para la medición. Generar la orden de medición. 6. Realizar la medición de medidor y/o accesorio.	08:00 a 16:00	Costado	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia San Carlos e Iruya.	Dirección: Matuc San Cristóbal, Ecuapofa y Juan José Flores. Tel.: 021202733-02120268 Agencia San Carlos, Rodríguez Lara e Indagafalpa. Tel.: 02120101-02120160 Agencia Indagafalpa, Comoro y 16 de marzo. Tel.: 02120102-02120179 http://www.legalapagos.com.ec/	Dirección: Matuc San Cristóbal, Ecuapofa y Juan José Flores. Tel.: 021202733-02120268 Agencia San Carlos, Rodríguez Lara e Indagafalpa. Tel.: 02120101-02120160 Agencia Indagafalpa, Comoro y 16 de marzo. Tel.: 02120102-02120179 http://www.legalapagos.com.ec/	NO	http://www.legalapagos.com.ec/	http://www.legalapagos.com.ec/	47	101	87,3%
4	Solicitud cambio de nombre / propietario	Trámite para el cambio de nombre o propietario del servicio de energía eléctrica, presentando por el requerente el consentimiento 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, y notificar a la empresa eléctrica con el menor plazo (15 días) antes anticipando la solicitud de modificación del servicio. 4. Presentar y cumplir con los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 5. Recibir la notificación de aprobación de la solicitud. 6. Recibir el nuevo contrato de suministro de energía eléctrica. 7. Obtener el cambio de nombre del titular del servicio de energía eléctrica, la factura referente al medidor y el nombre del nuevo titular.	1. No tener deudas pendientes con ELEGALAPAGOS. 2. Formato 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. Celular de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio. 4. Certificado de estado del titular del servicio. 5. Copia de un nuevo contrato de suministro. 6. Copia de un nuevo contrato de suministro. 7. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico.	1. Recoger y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Realizar el abastecimiento 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. Ingresar en el sistema comercial y proceder con el cambio del titular del servicio. 4. Generar el nuevo contrato de suministro. 5. Entor el nuevo contrato al nuevo nombre del titular.	08:00 a 16:00	Costado	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia San Carlos e Iruya.	Dirección: Matuc San Cristóbal, Ecuapofa y Juan José Flores. Tel.: 021202733-02120268 Agencia San Carlos, Rodríguez Lara e Indagafalpa. Tel.: 02120101-02120160 Agencia Indagafalpa, Comoro y 16 de marzo. Tel.: 02120102-02120179 http://www.legalapagos.com.ec/	Dirección: Matuc San Cristóbal, Ecuapofa y Juan José Flores. Tel.: 021202733-02120268 Agencia San Carlos, Rodríguez Lara e Indagafalpa. Tel.: 02120101-02120160 Agencia Indagafalpa, Comoro y 16 de marzo. Tel.: 02120102-02120179 http://www.legalapagos.com.ec/	NO	http://www.legalapagos.com.ec/	http://www.legalapagos.com.ec/	18	81	87,3%
5	Descuento Definitivo del Servicio de Energía Eléctrica	Trámite para solicitar la reducción de la tarifa de energía eléctrica, presentando por el requerente el consentimiento 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, y notificar a la empresa eléctrica con el menor plazo (15 días) antes anticipando la solicitud de modificación del servicio. 4. Presentar y cumplir con los documentos indicados en los requisitos obligatorios, y notificar a la empresa eléctrica con el menor plazo (15 días) antes anticipando la solicitud de modificación del servicio. 5. Recibir la notificación de aprobación de la solicitud. 6. Recibir el nuevo contrato de suministro de energía eléctrica. 7. Obtener el cambio de nombre del titular del servicio de energía eléctrica, la factura referente al medidor y el nombre del nuevo titular.	1. No tener deudas pendientes con ELEGALAPAGOS. 2. Formato 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. Celular de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio. 4. Certificado de estado del titular del servicio. 5. Copia de un nuevo contrato de suministro. 6. Copia de un nuevo contrato de suministro. 7. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico.	1. Recoger y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Realizar el abastecimiento 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. Ingresar en el sistema comercial y proceder con el cambio del titular del servicio. 4. Generar el nuevo contrato de suministro. 5. Entor el nuevo contrato al nuevo nombre del titular.	08:00 a 16:00	Costado	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia San Carlos e Iruya.	Dirección: Matuc San Cristóbal, Ecuapofa y Juan José Flores. Tel.: 021202733-02120268 Agencia San Carlos, Rodríguez Lara e Indagafalpa. Tel.: 02120101-02120160 Agencia Indagafalpa, Comoro y 16 de marzo. Tel.: 02120102-02120179 http://www.legalapagos.com.ec/	Dirección: Matuc San Cristóbal, Ecuapofa y Juan José Flores. Tel.: 021202733-02120268 Agencia San Carlos, Rodríguez Lara e Indagafalpa. Tel.: 02120101-02120160 Agencia Indagafalpa, Comoro y 16 de marzo. Tel.: 02120102-02120179 http://www.legalapagos.com.ec/	NO	http://www.legalapagos.com.ec/	http://www.legalapagos.com.ec/	12	137	87,3%
6	Solicitud cambio de tarifa	Trámite solicitado para abonar el cambio de tarifa de energía eléctrica, presentando por el requerente el consentimiento de la Empresa Eléctrica Provincial Galapagos.	1. Acudir a las oficinas de la Empresa Eléctrica Provincial Galapagos. 2. Tomar un turno para "Atención al Cliente". 3. Presentar la solicitud para el cambio de tarifa del servicio de energía eléctrica. 4. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 5. Recibir la notificación por escrito sobre la aprobación o negación de la facultad del servicio. 6. Recibir la notificación de disponibilidad del medidor y/o accesorio. 7. Recibir el nuevo contrato de suministro de energía eléctrica. 8. Obtener el cambio de nombre del titular del servicio de energía eléctrica.	1. No tener deudas pendientes con la Empresa Eléctrica Provincial Galapagos. 2. Celular de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio. 3. Certificado de estado del representante legal, cuando correspondiere. 4. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico.	1. Recoger y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Generar la solicitud en el sistema comercial y generar el orden para la inspección en sitio. 3. Realizar la inspección en el terreno previsto para la obtención de la facultad para el cambio de tarifa. 4. Realizar un mapa de la facultad de medición e informar al usuario el resultado de la misma. 5. Coordinar con el consumidor la fecha de medición, a fin de que ambas partes brinden las facilidades de acceso para la medición. Generar la orden de medición. 6. Realizar la medición de medidor y/o accesorio.	08:00 a 16:00	Costado	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia San Carlos e Iruya.	Dirección: Matuc San Cristóbal, Ecuapofa y Juan José Flores. Tel.: 021202733-02120268 Agencia San Carlos, Rodríguez Lara e Indagafalpa. Tel.: 02120101-02120160 Agencia Indagafalpa, Comoro y 16 de marzo. Tel.: 02120102-02120179 http://www.legalapagos.com.ec/	Dirección: Matuc San Cristóbal, Ecuapofa y Juan José Flores. Tel.: 021202733-02120268 Agencia San Carlos, Rodríguez Lara e Indagafalpa. Tel.: 02120101-02120160 Agencia Indagafalpa, Comoro y 16 de marzo. Tel.: 02120102-02120179 http://www.legalapagos.com.ec/	NO	http://www.legalapagos.com.ec/	http://www.legalapagos.com.ec/	19	42	87,3%

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

[Ver Tabla](#)

FORMA ACTUALIZADA DE LA INFORMACIÓN: [http://www.legalapagos.com.ec/](#)

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

UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LETRA C: [http://www.legalapagos.com.ec/](#)

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL ÍTEM C: [http://www.legalapagos.com.ec/](#)

COMBO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: [http://www.legalapagos.com.ec/](#)

NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: [http://www.legalapagos.com.ec/](#)

DIRECCIÓN GENERAL: [http://www.legalapagos.com.ec/](#)

NELSON TOMALA

021 210202 EXT. 1347