ELECGALAPAGOS S.A.
Energía Renovable Nueva Generación

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

d) Los servicios que ofrecce 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 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 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 (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institucional)	Servicio Automatizado (Si/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 acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud Nuevo Servicio	Trámite para la obtención del servicio de energía eléctrica definitivo para inmuebles ubicados en el área de concesión de ELECGALAPAGOS, por medio de la instalación de acometida eléctrica y un sistema de medición.	1. Acudir a las oficinas de ELECGALAPAGOS. 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 institución, la inspección en sitio, fecha y hora. 5. Recibir la notificación de aprobación o negación de la factibilidad del servicio. 6. Firmar el contrato por la prestación del servicio eléctrico, en las oficinas de la empresa eléctrica. 7. Depósito de la garantía en la primera planilla a emitirse. 8. Obtener la instalación del nuevo servicio de energía eléctrica, en el inmueble.	**Personas Naturales** 1. Cédula de identidad o pasaporte del solicitante; 2. Certificado de votación del solicitante, cuando corresponda; 3. Escritura o documento legal que acredite la propiedad, posesión legítima, arrendamiento o anticresis sobre el inmueble donde se instalará el servicio; o, acreditar disponer otro servicio público domiciliario; 4. Información de contacto (número 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; 2. Certificado de votación del representante legal, cuando corresponda; 3. Nombramiento 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 anticresis sobre el inmueble donde se instalará el servicio; o, acreditar disponer otro servicio público domiciliario; 6. Información de contacto (número de teléfono celular, convencional y correo electrónico); 7. Número de medidor cercano al inmueble.	1. Receptar 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. Aprobar o negar la factibilidad del servicio. 5. Informar el resultado de la factibilidad. 6. Generar el contrato de suministro para la suscripción. 7. Recibir el depósito de la garantía del servicio y generar la orden de instalación. 8. Realizar la instalación del equipo de medición y acometida para el nuevo servicio.	08:00 a 16:00	La atención al cliente es gratuida, el valor de las garantías será de acuerdo al censo de carga.	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isabela	Direcciones: **Matriz San Cristóbal,** Española y Juan José Flores. Telf.: 05252033–05252050 **Agencia Santa Cruz,** Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05252616l– 05252616l0 **Agencia Isabela,** Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 05252920l– 05252929 http://www.elecgalapagos.com.ec/	Direcciones: **Matriz San Cristóbal,** Española y Juan José Flores. Telf.: 05252033–05252050 **Agencia Santa Cruz,** Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05252616l– 05252616l0 **Agencia Isabela,** Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 05252920l– 05252929 http://www.elecgalapagos.com.ec/	NO	http://www.elecgalapagos.com.ec/	153	333	87,75%
2	Solicitud de Servicio Ocasional 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 acometida eléctrica y un sistema de medición; atendiendo los requerimientos en actividades como: circos, ferias, espectáculos públicos al aire libre, periodos de construcción, y similares, cuyas instalaciones se encuentren ubicadas en el área de servicio de la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos.	1. Acudir a las oficinas de ELECGALAPAGOS. 2. Tomar un turno para "Atención al cliente". 3. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 4. Realizar el pago previo del valor por el servicio ocasional, determinado con el cálculo de la carga, y las horas de uso declaradas por el cliente. 5. Obtener la instalación 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 servicio, uso de la energía, demanda requerida, tipo de servicio (monofásico, bifásico o trifásico), tiempo de utilización (días y horas). 2. Cédula de identidad o pasaporte del solicitante; 3. Certificado de votación del solicitante, 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. **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 (monofásico, bifásico o trifásico), tiempo de utilización (días y horas). 2. Cédula de identidad o pasaporte del representante legal; 3. Certificado de votación del representante legal, cuando corresponda; 4. Nombramiento del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil; 5. Registro Único de Contribuyentes - RUC; 6. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular 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 espacios públicos.	1. Receptar la documentación. 2. Generar la factura en el sistema para el pago respectivo. 3. Generar la orden de inspección e instalación. 4. Realizar la conexión en sitio. 5. Desconectar el servicio eventual, de acuerdo con la fecha que fue contratado.	08:00 a 16:00	La atención al cliente es gratuida, el valor del consumo será de acuerdo al censo de carga.	1 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isabela	Direcciones: **Matriz San Cristóbal,** Española y Juan José Flores. Telf.: 05252033–05252050 **Agencia Santa Cruz,** Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05252616l– 05252616l0 **Agencia Isabela,** Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 05252920l– 05252929 http://www.elecgalapagos.com.ec/	Direcciones: **Matriz San Cristóbal,** Española y Juan José Flores. Telf.: 05252033–05252050 **Agencia Santa Cruz,** Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05252616l– 05252616l0 **Agencia Isabela,** Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 05252920l– 05252929 http://www.elecgalapagos.com.ec/	NO	http://www.elecgalapagos.com.ec/	8	54	87,75%
3	Reubicación de medidor	Trámite solicitado para la reubicación del servicio de energía eléctrica y todos sus componentes dentro del mismo predio; ya sea por mayor facilidad para la toma de lecturas, por nuevas construcciones o remodelación dentro del predio.	1. Acudir a las oficinas de la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos. 2. Tomar un turno para "Atención al cliente". 3. Presentar la solicitud para la reubicación del medidor y/o de la acometida dentro del mismo predio. 4. Presentar y cumplir con los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 5. Coordinar con el personal de atención al cliente de la institución, la inspección en sitio, fecha y hora. 6. Recibir la notificación de aprobación o negación de la factibilidad para la reubicación de medidor y/o acometida. 7. Coordinar la fecha de reubicación, a fin de brindar las facilidades de acceso al personal responsable de la reubicación. 8. Obtener la reubicación de medidor y/o acometida.	1. No tener deudas pendientes con ELECGALAPAGOS; 2. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio; 3. Certificado de votación del titular del servicio, cuando corresponda; 4. Código de suministro, número del medidor; 5. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico.	1. Receptar 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 en sitio las adecuaciones civiles y técnicas previo a la reubicación del medidor, y si corresponde, indicar al consumidor los cambios que debe realizar previa la aprobación de la reubicación. 4. Aprobar o negar la factibilidad de reubicación e informar al usuario el resultado de la misma. 5. Coordinar con el consumidor la fecha de reubicación, a fin de que este último brinde las facilidades de acceso para la reubicación. Generar 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 Isabela	Direcciones: **Matriz San Cristóbal,** Española y Juan José Flores. Telf.: 05252033–05252050 **Agencia Santa Cruz,** Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05252616l– 05252616l0 **Agencia Isabela,** Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 05252920l– 05252929 http://www.elecgalapagos.com.ec/	Direcciones: **Matriz San Cristóbal,** Española y Juan José Flores. Telf.: 05252033–05252050 **Agencia Santa Cruz,** Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05252616l– 05252616l0 **Agencia Isabela,** Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 05252920l– 05252929 http://www.elecgalapagos.com.ec/	NO	FORMULARIO	http://www.elecgalapagos.com.ec/	37	82	87,75%
4	Solicitud cambio de nombre / propietario	Trámite para atender solicitudes de cambio de nombre o titularidad del servicio de energía eléctrica, presentada por el requirente o consumidor.	1. Acudir a las oficinas de ELECGALAPAGOS. 2. Tomar un turno para "Atención al cliente". 3. Presentar la solicitud para el cambio de nombre del titular del servicio de energía eléctrica. 4. Presentar y cumplir con los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 5. Recibir la notificación de aprobación de la solicitud 6. Suscribir el nuevo contrato de suministro de energía eléctrica. 7. Obtener el cambio de nombre del titular del servicio de energía eléctrica, la factura siguiente se emitirá a nombre del nuevo titular.	1. No tener deudas pendientes con ELECGALAPAGOS. 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 votación del anterior titular; 3. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del nuevo titular del servicio; 4. Certificado de votación del titular del servicio, cuando corresponda; 5. Código de suministro, número del medidor; 6. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico.	1. Receptar 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 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 Isabela	Direcciones: **Matriz San Cristóbal,** Española y Juan José Flores. Telf.: 05252033–05252050 **Agencia Santa Cruz,** Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05252616l– 05252616l0 **Agencia Isabela,** Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 05252920l– 05252929 http://www.elecgalapagos.com.ec/	Direcciones: **Matriz San Cristóbal,** Española y Juan José Flores. Telf.: 05252033–05252050 **Agencia Santa Cruz,** Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05252616l– 05252616l0 **Agencia Isabela,** Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 05252920l– 05252929 http://www.elecgalapagos.com.ec/	NO	FORMULARIO	http://www.elecgalapagos.com.ec/	36	70	87,75%
5	Desconexión Definitiva del Servicio de Energía Eléctrica	Trámite para solicitar la liquidación de las obligaciones del contrato con ELECGALAPAGOS y proceder del servicio de energía eléctrica, para lo cual se procederá al retiro del equipo de medición y acometida.	1. Acudir a las oficinas de ELECGALAPAGOS. 2. Tomar un turno para "Atención al cliente". 3. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios, y notificar a la empresa eléctrica con al menos quince (15) días de anticipación la solicitud de desconexión definitiva. 4. Liquidar los valores pendientes y solicitar la devolución del depósito por garantía del servicio. 5. Recibir la notificación de devolución del depósito de la garantía del Servicio en la cuenta bancaria declarada. 6. Dirigirse a la institución para firmar el acta de desconexión del servicio, en la que se dejará constancia de que las obligaciones de ambas partes han sido liquidadas y satisfechas mutuamente. 7. Obtener la desconexión definitiva del servicio de energía eléctrica.	1. No tener deudas pendientes con ELECGALAPAGOS; 2. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio; 3. Certificado de votación del titular del servicio, cuando corresponda; 4. Código de suministro, y número del medidor; 5. Formato de Retiro del servicio (Ver anexo: Formulario de Retiro del servicio eléctrico definitivamente) 6. Certificado bancario del titular del servicio, para requerir la devolución del depósito en garantía	1. Receptar y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Ingresar la solicitud al sistema comercial y generar la orden de retiro del medidor. 3. realizar la baja del servicio en el sistema comercial registrando la lectura de retiro del medidor, con la que se genera la planilla de liquidación. 4. Realizar la liquidación los 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 satisfechas mutuamente. 7. Desinstalar definitivamente el servicio.	08:00 a 16:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isabela	Direcciones: **Matriz San Cristóbal,** Española y Juan José Flores. Telf.: 05252033–05252050 **Agencia Santa Cruz,** Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05252616l– 05252616l0 **Agencia Isabela,** Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 05252920l– 05252929 http://www.elecgalapagos.com.ec/	Direcciones: **Matriz San Cristóbal,** Española y Juan José Flores. Telf.: 05252033–05252050 **Agencia Santa Cruz,** Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05252616l– 05252616l0 **Agencia Isabela,** Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 05252920l– 05252929 http://www.elecgalapagos.com.ec/	NO	FORMULARIO	http://www.elecgalapagos.com.ec/	48	125	87,75%
6	Solicitud cambio de tarifa	Trámite solicitado para obtener el cambio de tarifa de acuerdo a la estructura del pliego tarifario del servicio eléctrico vigente, y que se ajuste al uso que el cliente le da a la energía, por motivos de cambio de actividad o un diferente uso de energía eléctrica que el del contratado.	1. Acudir a las oficinas de la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos. 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 factibilidad del cambio de tarifa, indicando las razones que motivan o no el cambio. 6. Suscribir el nuevo contrato de suministro de energía eléctrica. 7. Obtener el cambio de tarifa del servicio de energía eléctrica.	• No tener deudas pendientes con la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos; • Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio; • Certificado de votación del titular del servicio, cuando corresponda; • Código de suministro, número del medidor; • Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico.	1. Receptar 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. Realizar la inspección en sitio 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 o no el cambio. 5. Generar un nuevo contrato de suministro para la suscripción. 6. Actualiza 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 lectura y la facturación del último mes, utilizando la tarifa anterior.	08:00 a 16:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isabela	Direcciones: **Matriz San Cristóbal,** Española y Juan José Flores. Telf.: 05252033–05252050 **Agencia Santa Cruz,** Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05252616l– 05252616l0 **Agencia Isabela,** Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 05252920l– 05252929 http://www.elecgalapagos.com.ec/	Direcciones: **Matriz San Cristóbal,** Española y Juan José Flores. Telf.: 05252033–05252050 **Agencia Santa Cruz,** Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05252616l– 05252616l0 **Agencia Isabela,** Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 05252920l– 05252929 http://www.elecgalapagos.com.ec/	NO	FORMULARIO	http://www.elecgalapagos.com.ec/	19	36	87,75%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	No aplica
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	(31/04/2023)
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	DIRECCIÓN COMERCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	NELSON TOMALA
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	nelson.tomala@elecgalapagos.com.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(05) 2 526160 EXT. 1347