

EMPRESA ELÉCTRICA
PROVINCIAL GALÁPAGOS

DIRECCIÓN COMERCIAL



INSTRUCTIVO DE SERVICIOS ELEGALAPAGOS S.A.

INDICE

INSTRUCTIVO DE SERVICIO EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL GALAPAGOS-ELEGALAPAGOS S.A.

Contenido

1.	PRESENTACIÓN.....	6
2.	ELEGALÁPAGOS S.A.	6
3.	FILOSOFÍA CORPORATIVA	7
3.1	MISIÓN	7
3.2	VISIÓN	7
3.3	OBJETIVOS INSTITUCIONALES	7
3.4	PRINCIPIOS	8
3.5	VALORES	8
3.6	ESTRATEGIA CORPORATIVA	8
4.	MARCO LEGAL	9
5.	ÁREAS DE LA EMPRESA	9
5.1	JUNTA DE ACCIONISTAS	9
5.2	DIRECTORIO:.....	9
5.3	PRESIDENCIA EJECUTIVA:	9
5.4	DIRECCIÓN TÉCNICA:.....	9
5.5	DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN:.....	9
5.6	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA:.....	9
5.7	AUDITORIA INTERNA:	9
5.8	ASESORÍA JURÍDICA:	10
5.9	UNIDAD AMBIENTAL:	10
5.10	JEFATURA DE SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES:	10
5.11	JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS Y SEGURIDAD INDUSTRIAL:	10
5.12	JEFATURA DE AGENCIA SANTA CRUZ:	10
5.13	JEFATURA DE AGENCIA ISABELA:	10
6.	OBJETIVO DEL INSTRUCTIVO DE SERVICIO.....	10

7.	ALCANCE DEL INSTRUCTIVO DE SERVICIO.....	10
8.	ASPECTOS COMERCIALES DEL SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD	10
8.1	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	11
8.2	SOLICITUD DE SERVICIO DE ELECTRICIDAD	11
8.3	SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA	12
8.4	DEPÓSITO EN GARANTÍA.....	12
9.	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO	12
9.1	CLASIFICACIÓN DEL SUMINISTRO SEGÚN EL NIVEL DE TENSIÓN	13
9.2	ACOMETIDAS.....	14
9.3	MEDIDORES Y SISTEMA DE MEDICIÓN.....	14
10.	SERVICIOS QUE BRINDA ELEGALAPAGOS S.A.	15
10.1	NUEVO SERVICIO.....	15
10.2	INSPECCIÓN PARA NUEVO SERVICIO, CAMBIO DE SISTEMA DE MEDICIÓN Y/O MATERIALES:	17
10.3	CAMBIO DE MEDIDOR DE ENERGÍA Y/O MATERIALES:.....	18
10.4	REUBICACIÓN DEL SISTEMA DE MEDICIÓN:.....	19
10.5	SERVICIO OCASIONAL:.....	19
10.6	SERVICIO FOTOVOLTAICO:	20
10.7	CAMBIO DE NOMBRE O TITULARIDAD DEL CONTRATO DE SERVICIO:	22
10.8	CAMBIO DE TIPO DE TARIFA.....	23
10.9	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL CLIENTE	23
10.10	NUEVO SERVICIO QUE REQUIERE AMPLIACIÓN O MODIFICACIÓN DE LA RED	24
10.11	MODIFICACIÓN DE REDES	25
10.12	ENTREGA DE CÓDIGOS AL CLIENTE	25
10.13	SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO	26
10.14	SUSPENSIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO	26
10.15	ARRIENDO DE BIENES.....	27
10.16	ARRIENDO DE POSTES.	27
10.17	ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA ALUMBRADO PÚBLICO	28

11.	RECLAMOS.....	28
13.1	RECLAMO DE LECTURAS Y FACTURACIÓN	28
13.2	RECLAMO POR DAÑO EN SISTEMA DE MEDICIÓN	29
13.3	RECLAMO POR DEFICIENCIA EN EL SERVICIO ELECTRICO	30
13.4	RECLAMO POR VARIACIONES DE VOLTAJE	31
13.5	RECLAMO DE ALUMBRADO PÚBLICO.....	31
12.	INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS EN SUS ARTEFACTOS ELÉCTRICOS	32
13.	INFRACCIONES AL SERVICIO	34
14.1	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO.....	34
14.2	ROBO DE ENERGÍA.....	35
14.3	MULTA POR SELLOS ROTOS.....	35
14.	INFORMACIÓN COMERCIAL	36
14.1	COMO ANOTAR LA LECTURA DE SU MEDIDOR	36
14.2	FACTURACIÓN	36
14.3	COMO CANCELAR SU PLANILLA DE SERVICIO ELÉCTRICO.....	37
14.4	APRENDA A CALCULAR EL CONSUMO DE ENERGÍA	37
14.5	CONSUMO MENSUAL DE SUS ELECTRODOMÉSTICOS	38
14.6	TIPOS DE TARIFAS.....	38
14.7	PLIEGO TARIFARIO.....	40
14.8	ADECUACIONES PARA LA INSTALACIÓN DEL MEDIDOR.....	40
14.9	PUESTA A TIERRA.....	40
14.10	TOMACORRIENTES POLARIZADOS	41
14.11	TABLEROS NORMALIZADOS	41
14.12	CAUSALES PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	41
14.13	OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR	42
14.14	OBLIGACIONES DE ELEGALÁPAGOS S.A.	43
14.15	APROBACIÓN DE PROYECTOS	43
14.16	PUNTOS DE RECAUDACIÓN.....	45
14.17	PUNTOS DE ATENCION AL CLIENTE	45

14.18	TELÉFONOS IMPORTANTES Y PUNTOS DE CONTACTO	45
14.19	FACTOR DE POTENCIA	46
14.20	FUGAS O DESPERDICIOS DE ENERGÍA	49
14.21	CONSEJOS PRÁCTICOS PARA AHORRAR ENERGÍA.....	50
14.22	PREVENCIÓN DE ACCIDENTES	53
15.	BENEFICIOS ADICIONALES	55
15.1	TARIFA DE LA DIGNIDAD	55
15.2	TARIFA DE TERCERA EDAD	55
16.	GLOSARIO DE TÉRMINOS	55
17.	ADJUNTOS	58
	GRÁFICO 1.1 DIAGRAMA INSTALACION DE UN MEDIDOR EN CAJA METALICA	¡Error!
	Marcador no definido.	
	GRÁFICO 1.2 ADECUACIONES Y SISTEMA DE PUESTA A TIERRA	59

INSTRUCTIVO DE SERVICIO

EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL GALÁPAGOS, ELECGALÁPAGOS S.A.

1. PRESENTACIÓN

La Constitución Política de la República del Ecuador establece que todo ciudadano tiene derecho a disponer de bienes y servicios, públicos o privados, de óptima calidad. Ante este concepto y siendo la energía eléctrica un servicio básico para el desarrollo, es responsabilidad de La Empresa Eléctrica Provincial Galápagos, ELECGALÁPAGOS S.A., emprender acciones con la finalidad de mejorar las condiciones de calidad y continuidad del suministro eléctrico, dentro del área de concesión otorgada por el Concejo Nacional de Electricidad (CONELEC).

En cumplimiento de lo establecido en el tercer inciso del artículo sexto

con el que aspiramos poner en conocimiento de los clientes, los principales aspectos relacionados con: requisitos para la prestación de servicios, procedimientos, tarifas, recomendaciones y seguridad en el uso de la energía, derechos y obligaciones de los Consumidores y del Distribuidor, entre otros.

El reto de ELECGALAPAGOS S.A. es alcanzar estándares de calidad establecidos a nivel internacional en la prestación de los servicios, con la finalidad de obtener la mayor satisfacción de nuestros clientes; tenemos la convicción de que podemos lograr esos objetivos, estableciendo las mejores formas de relación con los usuarios, con reglas claras, trato personalizado, de manera que se constituya en una cohesión entre el Cliente y la Empresa para crecer juntos hacia el desarrollo y alcanzar beneficios mutuos.

2. ELECGALÁPAGOS S.A.

Dentro de su Contrato de Concesión, ELECGALÁPAGOS S.A. es una Empresa de generación, transporte, distribución y comercialización de la energía eléctrica, que se constituyó en noviembre de 1998. El servicio que brinda ELECGALAPAGOS S.A., a la población de Galápagos, tiene una Cobertura de aproximadamente el 98%.

ELECGALAPAGOS S.A. tiene una estructura organizacional conformada por una Administración Central **integrada conformada** por una Junta de Accionistas, un Directorio, la Presidencia Ejecutiva, Dirección Técnica, Comercial, Administrativo Financiero, Asesor Legal, Jefes Informático y Telecomunicaciones, Recursos Humanos y Ambiental, y Auditor Interno con base en San Cristóbal, y dos Agencias Técnicas Comerciales en Santa Cruz e Isabela; con respecto a Floreana está considerada dentro de la Matriz San Cristóbal.

3. FILOSOFÍA CORPORATIVA

3.1 MISIÓN

Satisfacer la demanda de energía eléctrica a través de adecuados procesos de generación, distribución y comercialización, de una manera ágil y continua a sus clientes, preservando el medio ambiente y contribuyendo al desarrollo socio económico de la Región Insular.

3.2 VISIÓN

Ser la empresa eléctrica con mayor sustentabilidad que ilumina el patrimonio natural de la humanidad a través de sus óptimos procesos organizacionales y excelentes capacidades técnico-operativas.

3.3 OBJETIVOS INSTITUCIONALES

PERSPECTIVA: CLIENTE

Eje: Comercialización y Servicios

Formalizar los procesos y procedimientos de atención, para una mejora continua del servicio al cliente reduciendo las pérdidas comerciales.

PERSPECTIVA: INTERNA

Eje: Aspectos Técnicos y de Generación Eléctrica

Implementar progresivamente la innovación y renovación de los sistemas de generación, distribución y comercialización de energía eléctrica minimizando pérdidas técnicas así como el riesgo de cortes no programados para impulsar el desarrollo socioeconómico de la región insular.

Eje: Aspectos Ambientales

Contribuir a la sostenibilidad del ecosistema de Galápagos a través de la innovación progresiva de los sistemas eléctricos hacia una producción energética limpia.

PERSPECTIVA: CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE

Eje: Gestión del Capital Intangible

Organizar a la institución por procesos que desarrollen progresivamente su eficiencia así como la Gestión del Talento Humano (capacitación, remuneración y plan de carrera).

Eje: Gestión Tecnológica

Modernizar y actualizar la infraestructura tecnológica organizacional a través de las NTIC para el uso de los clientes internos y externos.

PERSPECTIVA: FINANCIERA

Eje: Aspectos Financieros

Lograr la productividad en costos y manejo de los recursos.

3.4 PRINCIPIOS

- Mejoramiento continuo
- Productividad sostenida
- Desarrollo de proyectos innovadores
- Servicio eficaz
- Responsabilidad social y ambiental

3.5 VALORES

- Honestidad
- Respeto
- Innovación
- Solidaridad
- Eficiencia

3.6 ESTRATEGIA CORPORATIVA

Mantener continuamente el crecimiento diferenciado de los servicios de generación, transmisión distribución y comercialización de energía eléctrica para la ciudadanía de Galápagos a través del desarrollo tecnológico para ampliar la capacidad de respuesta y generar mayor rentabilidad social y operacional en un continuo reto por convertirse en un referente mundial de cuidado ambiental y desarrollo.

4. MARCO LEGAL

Para el suministro de servicio eléctrico la Empresa se basa en las leyes y reglamentos dictados al nivel nacional, entre ellas:

- Ley de Régimen del Sector Eléctrico,
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor,
- Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad,
- Reglamento de Tarifas
- Regulación del CONELEC 004/01 Calidad del Servicio Eléctrico.
- Ley de Empresas Públicas.

5. ÁREAS DE LA EMPRESA

ELECGALAPAGOS S.A. está conformada por:

5.1 JUNTA DE ACCIONISTAS: Órgano supremo de la Empresa

5.2 DIRECTORIO: Cuerpo Colegiado que establecen los lineamientos para la gestión de la Empresa.

5.3 PRESIDENCIA EJECUTIVA: Facilita la consecución de la visión y la misión de la Empresa a través de la ejecución de las decisiones de los organismos superiores, la generación de políticas y acciones, en coordinación con cada una de las áreas.

5.4 DIRECCIÓN TÉCNICA: Generación, operación, Mantenimiento y Construcciones de Líneas, Redes del Sistema Eléctrico de la provincia de Galápagos, a fin de mantener la operatividad y funcionalidad en términos de confiabilidad y calidad de acuerdo a directrices de los organismos de Regulación y Control y necesidades de la Provincia. Genera y distribuye con calidad permanente la energía eléctrica, optimizando los recursos e incrementando la productividad, para satisfacción de los clientes.

5.5 DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN: Comercializa el servicio de energía eléctrica de manera adecuada y oportuna mediante una atención personalizada para alcanzar la confianza y satisfacción del cliente.

5.6 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA: Administra los Recursos materiales de ELECGALAPAGOS S.A.; dando la atención oportuna a las necesidades de las diferentes áreas operativas, en lo referente a infraestructura civil, recursos materiales y servicios generales, desarrollando una gestión económica - financiera adecuada y transparente.

5.7 AUDITORIA INTERNA: Examina y evalúa la idoneidad y efectividad de los procesos y de la eficacia para alcanzar los objetivos y garantizar las actividades que realiza la Empresa. Analiza y procura las mejoras de cualquier componente de la organización con el objeto de verificar su funcionamiento y proponer mejoras.

5.8 ASESORÍA JURÍDICA: Asesorar internamente sobre aspectos de orden legal, así como patrocinar los intereses de la Empresa en el ámbito judicial y extrajudicial.

5.9 UNIDAD AMBIENTAL: Vigila, controla y coordina las acciones de prevención sobre el cuidado del medio ambiente.

5.10 JEFATURA DE SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES: Suministra de manera confiable y oportuna los recursos y servicios informáticos que faciliten a las diferentes áreas de la Empresa el cumplimiento de sus labores de manera ágil. Brinda servicios de transferencia de datos, internet y radiocomunicación.

5.11 JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS Y SEGURIDAD INDUSTRIAL: Administra los Recursos Humanos de ELECGALAPAGOS S.A., propendiendo al desarrollo y bienestar de las personas que forman parte de la Empresa.

Responsable por la planificación, supervisión, coordinación, evaluación e implementación de las políticas, procedimiento, normas y programas que aseguren buenas condiciones en los puestos de trabajo de La empresa, así como el cumplimiento de las regulaciones y normas nacionales e internacionales referentes a seguridad industrial, física y salud ocupacional.

5.12 JEFATURA DE AGENCIA SANTA CRUZ: Administra la Agencia de la isla Santa Cruz con el fin de brindar el servicio de energía eléctrica de manera eficiente.

5.13 JEFATURA DE AGENCIA ISABELA: Administra la Agencia de la isla Isabela con el fin de brindar el servicio de energía eléctrica de manera eficiente.

6. OBJETIVO DEL INSTRUCTIVO DE SERVICIO

El objetivo del presente instructivo es contener las normas, procedimientos y disposiciones que deben observarse para la prestación del servicio eléctrico de distribución y comercialización; y, regular las relaciones entre el distribuidor y el consumidor, tanto en los aspectos técnicos como en los comerciales.

7. ALCANCE DEL INSTRUCTIVO DE SERVICIO

Las normas y disposiciones del presente instructivo se aplicarán a todos los abonados del servicio de electricidad y deberán cumplirse en todas sus dependencias. Dichas normas son de uso general y obligatorio. En caso de presentarse situaciones no contempladas en este instrumento, las mismas serán sometidas a consideración de la empresa, ELECGALÁPAGOS S.A., la cual no estará obligada a suministrar servicio de energía eléctrica cuando se incumplan las disposiciones del presente instructivo.

8. ASPECTOS COMERCIALES DEL SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD

8.1 DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Previo a proyectar, diseñar, construir e instalar, o de proceder a la adquisición de equipos eléctricos, el potencial cliente consultará por escrito a ELECGALÁPAGOS S.A. acerca de la clase de servicio que se le podrá suministrar.

8.2 SOLICITUD DE SERVICIO DE ELECTRICIDAD

Las solicitudes de nuevos servicios serán receptadas en cualquier punto de Atención a Clientes de ELECGALÁPAGOS S.A., siendo los criterios a considerar:

8.2.1 Por zona de servicio:

8.2.1.1 Dentro de la zona de servicio (200 metros).- Las solicitudes de servicio de tipo residencial, comercial e industrial, cuya carga conectada sea menor a 10KW, será servida en baja tensión (artículo 28 del Reglamento Sustitutivo al Reglamento de Suministro de Servicio de Energía Eléctrica), recibirán la atención por parte de la Empresa y la inversión por este servicio será a costo de ELECGALÁPAGOS S.A.

8.2.1.2 Fuera de la zona de servicio.- Para una carga inferior a 10 KW, las solicitudes se atenderán siempre y cuando los niveles de voltaje en las extensiones de las redes secundarias cumplan con la regulación de calidad. Si la carga es superior a 10 KW o se requiere equipamiento adicional, los consumidores aportarán con un valor no reembolsable, determinado sobre la base de la demanda (artículo 29 del Reglamento Sustitutivo al Reglamento de Suministro de Servicio de Energía Eléctrica y la Regulación N° CONELEC-002/08).

8.2.2 Por el tamaño de la carga:

Para una carga inferior a 10KW no se requiere de la presentación de un diseño eléctrico, siempre que el servicio solicitado sea en baja tensión.

Las solicitudes de servicio de tipo residencial, comercial e industrial, cuyo punto de entrega sea en media tensión, aún cuando su carga conectada sea menor a 10 KW y/o aquellas cuyas cargas sean mayores de 10 KW, serán atendidas por ELECGALÁPAGOS S.A., mediante la presentación del diseño eléctrico realizado bajo la firma de responsabilidad de un ingeniero eléctrico colegiado y en el ejercicio de sus derechos profesionales.

Para el procedimiento de aprobación de dicho proyecto, deberá referirse a las normas internas complementarias contenidas en el numeral 11.15 (Aprobación de proyectos)

En caso de requerir servicio trifásico, solicitar más de tres medidores o que la carga instalada exceda 10 KW, se deberá presentar estudio eléctrico realizado por un ingeniero eléctrico en ejercicio libre y aprobado por ELECGALAPAGOS S.A.

8.3 SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Es el suministro de energía eléctrica que se proporciona a los clientes para diferentes usos como: residencial, comercial, industrial, entre otros. Entre los servicios de energía eléctrica que brinda ELECGALAPAGOS S.A. se encuentran:

8.3.1 Servicio Ocasional de energía eléctrica

Es el servicio eléctrico destinado a desarrollo de actos públicos u otros que no requieran de un uso continuo e indefinido de la energía, es decir que su necesidad representa periodos cortos que no justifiquen la instalación de un servicio definitivo.

ELECGALÁPAGOS S.A. exclusivamente proporcionará el servicio eléctrico temporal en los casos que, luego de un análisis técnico comercial, se defina la posibilidad del suministro de dicho servicio.

8.3.2 Servicio definitivo de energía eléctrica

Es el servicio eléctrico suministrado para los usuarios que requieran el uso continuo e indefinido de energía eléctrica, o por periodos suficientemente largos, los mismos que justifiquen la instalación de un servicio definitivo. Esta definición involucra también aquellos servicios que pudieran ser interrumpidos o no requeridos por decisión propia del usuario en determinadas épocas o temporadas, en función de la actividad para la cual requiere de energía eléctrica

8.4 DEPÓSITO EN GARANTÍA

Tanto para la conexión del servicio temporal, cuanto para el definitivo, el usuario deberá pagar el valor del depósito en garantía por el consumo de energía, por el buen uso de la acometida y del equipo de medición, de conformidad como lo establece el artículo 21 del Reglamento Sustitutivo al Reglamento de Suministro de Servicio Eléctrico, y las normativas determinadas por el Consejo Nacional de Electricidad CONELEC. Cuyo valor será calculado sobre la base de la carga instalada y o declarada de acuerdo a lo determinado por el Consejo Nacional de Electricidad CONELEC.

Para el cálculo del depósito en garantía se aplicarán las tarifas vigentes a la fecha de presentación de la solicitud. Los datos técnicos de los proyectos servirán de base para el cálculo de los valores por concepto de depósitos por consumo.

9. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO

El servicio eléctrico suministrado es de corriente alterna, monofásico o trifásico, sólidamente aterrizado, con una frecuencia nominal de 60 ciclos por segundos.

9.1 CLASIFICACIÓN DEL SUMINISTRO SEGÚN EL NIVEL DE TENSIÓN

Los niveles de servicios listados a continuación están disponibles dependiendo de la localización del consumidor y la naturaleza de la carga. Las tensiones se clasifican en: baja y media.

9.1.1 Baja Tensión

Sistema	Voltaje	Condición Aplicación
Monofásico 2 hilos Monofásico 3 hilos	120 voltios ó 120/240 voltios	Demandas de 10 KW

9.1.2 Media Tensión

ELECGALÁPAGOS S.A. suministrará el servicio eléctrico a nivel de media tensión en los siguientes casos, independientemente de si la medición se encuentre en el lado primario o secundario:

Sistema monofásico a 7620 voltios (San Cristóbal, Isabela y Floreana), ó 7960 voltios (Santa Cruz): Este servicio se suministrará al voltaje indicado cuando la demanda del predio sea mayor a 10 KW y menos a 46 KW, y su capacidad total instalada no exceda de 50 KVA monofásicos.

Sistema trifásico a 13200 voltios (San Cristóbal, Isabela y Floreana), ó 13800 voltios (Santa Cruz): Este servicio se suministrará al voltaje indicado cuando la demanda trifásica del predio sea mayor a 10 KW

En ambos casos, el interesado deberá instalar el o los transformadores de distribución requeridos.

La Empresa aprobará los diseños definitivos, revisará la coordinación de protecciones y participará en las pruebas respectivas, previo a la energización correspondiente.

Los trabajos de interconexión con la red de media tensión, será de exclusiva responsabilidad de ELECGALÁPAGOS S.A., cuyo costo será determinado por parte del área técnica; los accesorios y materiales utilizados serán proporcionados por el usuario que solicita el servicio de energía eléctrica.

9.2 ACOMETIDAS

9.2.1 Tipo de acometida

Las acometidas podrán ser aéreas o subterráneas; para el caso de red subterránea, el constructor para cada usuario deberá prever una caja de derivación de 60x60x60cm para baja tensión y de 80x80x80cm si la acometida es de media tensión, a fin de efectuar actividades de mantenimiento o instalación.

9.2.2 Suministro, instalación y conexión de acometidas

Para el caso de nuevas acometidas o de modificaciones a las existentes, el suministro de conductores, piezas y partes de la acometida, así como de su instalación y conexión, serán de responsabilidad de ELEGALÁPAGOS S.A. de conformidad con el artículo 20 del Reglamento Sustitutivo al Reglamento de Suministro de Energía Eléctrica. El pago del valor de la garantía deberá efectuarse previo a la ejecución de los trabajos.

9.2.3 Número de acometidas

Cualquier inmueble o predio será servido solamente por una acometida, exceptuando los casos especiales, los mismos que serán analizados por personal técnico de ELEGALÁPAGOS S.A.

9.3 MEDIDORES Y SISTEMA DE MEDICIÓN

9.3.1 Suministro del equipo de medición

Los equipos de medición en baja y media tensión los suministrarán e instalarán ELEGALÁPAGOS S.A. y serán de propiedad de ella de conformidad con lo que especifica el artículo 20 del Reglamento Sustitutivo al Reglamento de Suministro de Servicio de energía Eléctrica.

La instalación se realizará una vez que se haya efectuado el pago del depósito en garantía correspondiente por parte del consumidor, quién será responsable por la pérdida o daño de los equipos.

ELEGALAPAGOS S.A. suministrará un único equipo de medición por cada tipo de Tarifa por cada uno de los clientes.

9.3.2 Tipo de medidores

Los equipos de medición en baja tensión serán del tipo sobrepuesto; para clientes con consumos importantes y en media tensión se instalarán sistemas de medición con medidores tipo socket especialmente electrónico.

9.3.3 Ubicación del equipo de medición

El medidor se ubicará en un lugar de fácil acceso y visibilidad para la Empresa y lo más cercano posible del punto de conexión del sistema de distribución. En construcciones y viviendas nuevas el medidor deberá instalarse en el cerramiento frontal del inmueble o en un pilar que debe estar en el lindero frontal del solar.

En caso de servicios existentes, ELECGALÁPAGOS S.A. podrá exigir la reubicación del medidor individual al cerramiento o fachada frontal, a fin de permitir la fácil toma de lectura y libre acceso desde la vía pública por parte del personal de ELECGALÁPAGOS S.A.

La altura a la que se colocará el tablero de medidor, será de 1,50 metros con respecto al piso terminado.

Gráfico 1.1 Diagrama instalación de un medidor (adjunto)

9.3.4 Colocación de sellos

Los equipos de medición serán instalados y sellados por personal de ELECGALÁPAGOS S.A. La ruptura de un sello de seguridad instalado por ELECGALÁPAGOS S.A. será considerada como una infracción, factible al cobro de sanciones por parte de la Empresa.

10. SERVICIOS QUE BRINDA ELECGALAPAGOS S.A.

10.1 NUEVO SERVICIO.

Es el suministro de energía eléctrica que se proporciona a los clientes para diferentes usos como: residencial, comercial, industrial, entre otros.

Para brindarle un nuevo servicio el potencial cliente deberá presentar en los puntos de Atención al Cliente de la Matriz y Agencias, los siguientes requisitos:

- Copia de cédula de identidad a color del propietario del inmueble.
- Copia de certificado de votación a color del propietario del inmueble.
- Copia de la credencial de residencia a color del propietario del inmueble.
- Copia de la escritura del inmueble, ó pago de impuesto predial actualizado
- Croquis de ubicación con dirección exacta del inmueble. Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble; identificando el barrio y las calles.
- Presentar solvencia municipal extendida por la Tesorería del Gobierno Municipal. (SOLO PARA SAN CRISTOBAL Y FLOREANA)

Además deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- El solicitante del servicio no debe tener deudas con ELECGALÁPAGOS S.A. derivadas de anteriores o actuales contratos de servicio.
- Deberá llenar en ELECGALAPAGOS S.A. una declaración de artefactos electrodoméstico a utilizarse en

En casos especiales se debe adjuntar adicionalmente lo siguiente:

- Cuando el solicitante del nuevo servicio no sea propietario del inmueble deberá presentar el Contrato de Arrendamiento registrado en el Juzgado delo Civil. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble); ó presentará la carta del propietario del inmueble autorizando la instalación del nuevo servicio y copia de la cédula de identidad a colores del propietario del inmueble.
- Cuando el propietario se encuentra fuera del país, o por algún otro motivo que no pueda firmar el contrato de servicio, puede hacerlo otra persona presentando la copia de un poder legalizado conjuntamente con la copia de su cédula.
- En caso de terrenos que sean parte de una división, copia del plano de división, lotización o urbanización.
- En caso de requerir servicio trifásico, el interesado deberá presentar un censo de carga y justificar el uso del servicio. ELECGALAPAGOS S.A se reserva el derecho de conceder el servicio luego de un análisis de factibilidad.
- En caso de solicitar uno o varios medidores dentro de un mismo inmueble, y cuya suma de sus cargas instaladas excedan 10 kw, el interesado deberá presentar un estudio eléctrico realizado por un ingeniero eléctrico en ejercicio libre, el cual será aprobado por ELECGALAPAGOS S.A.
- Para compañías, entidades oficiales o municipales, copia del RUC, copia de la cédula de identidad y del nombramiento del representante legal inscrito en el Registro Mercantil.

Pasos a seguir

- Luego de presentar los documentos descritos y dentro de los siguientes **dos** días laborables para el área urbana y **cuatro** días para el área rural, el personal de ELECGALAPAGOS S.A., realizará la inspección a su inmueble, verificando la existencia de redes de distribución eléctrica para otorgar el servicio y las adecuaciones civiles necesarias en su inmueble.
- Si su inmueble no dispone de estas adecuaciones, el Inspector le indicará los cambios que debe realizar previa la aprobación del nuevo servicio.
- Comunique a ELECGALAPAGOS S.A. que las adecuaciones en su inmueble se encuentran realizadas. El personal de ELECGALAPAGOS S.A. verificará el cumplimiento de las adecuaciones y aprobará el servicio.
- Acercarse a los puntos de atención para suscribir el contrato de servicio eléctrico y cancelar el depósito en garantía.

- La instalación del nuevo servicio se realizará dentro de **cuatro** días laborables para el área urbana y hasta **siete** días para el área rural, desde el pago de la garantía y firma del contrato de servicio.

Este proceso de comercialización consiste:

a) Solicitud del servicio

ELECGALAPAGOS S.A. ha dispuesto puntos de atención al cliente en las oficinas de la Empresa, para brindar facilidades de atención y de información, donde los consumidores deberán acercarse en el caso de requerir cualquier tipo de servicios.

b) Inspección

El personal de ELECGALÁPAGOS S.A., realizará una inspección que permitirá verificar las condiciones técnicas para el suministro de electricidad, tales como existencia de redes, capacidad de transformación y censo de carga.

c) Pago del depósito en garantía

Para la conexión de un servicio temporal, como para el definitivo, el usuario deberá pagar el valor del depósito, de conformidad con el artículo 21 del Reglamento Sustitutivo al Reglamento de Suministro de Servicio Eléctrico, como se lo detalla en el numeral 8.4.

d) Contrato de suministro

El consumidor y ELECGALAPAGOS S.A., firmarán un contrato para suministro de energía eléctrica, donde se especificarán los derechos y obligaciones del consumidor y el distribuidor; se determinará la forma y las condiciones para la prestación del servicio de energía eléctrica; además que se listarán las sanciones e infracciones aplicables al consumidor.

10.2 INSPECCIÓN PARA NUEVO SERVICIO, CAMBIO DE SISTEMA DE MEDICIÓN Y/O MATERIALES:

Para realizar la instalación de un nuevo servicio, cambios de medidores y/o materiales de los sistemas de medición, ELECGALAPAGOS realiza la inspección que permitirá verificar si existen redes eléctricas y capacidad de transformación disponible, así también para verificar si se han realizado las adecuaciones en los inmuebles tales como: tablero metálico empotrado (caja de medidores) y ubicado en la parte frontal del inmueble, tubo para sostener la acometida, ductos para protección de la acometida para el caso de instalación subterránea, instalaciones para la conexión al interior del inmueble, y la instalación del sistema de puesta a tierra.

Cuando se requiera, el inspector indicará al cliente, la ejecución de las adecuaciones y una vez realizadas, el cliente debe comunicar a ELECGALAPAGOS que las adecuaciones están listas, acercándose a los puntos de atención al cliente de la Matriz y Agencias o llamando a los teléfonos: en San Cristóbal 2521826, 2520-508, 2520-136 EXT 109; en Santa Cruz 2526-160, 2526-161, 2526-009 ext 111 y 112; en Isabela 2529-202, 2529-279; en Floreana el 2524892.

Gráfico 1.2 Adecuaciones y Sistema de puesta a tierra (adjunto)

10.3 CAMBIO DE MEDIDOR DE ENERGÍA Y/O MATERIALES:

Es la sustitución del equipo por otro de las mismas o mejores características, que cumpla de mejor manera con los requerimientos técnicos para el registro de energía, este cambio podrá ser solicitado por el cliente o por ELECGALAPAGOS S.A., para el caso de que el cliente solicite, se requiere:

Requisitos:

- No debe tener deudas con la Empresa, derivadas de la prestación del servicio
- Indicar que tipo de medición que se requiere.

Casos Especiales:

- Si requiere servicio y la carga instalada es mayor a 10 KW presentar estudio eléctrico aprobado por ELECGALAPAGOS S.A.

Pasos a seguir:

- Luego de presentar los documentos descritos y dentro de los siguientes dos días laborables para el área urbana y cuatro días para el área rural, personal de ELECGALAPAGOS S.A., realizará la inspección a su inmueble, verificando la existencia de redes adecuadas para el servicio solicitado y las adecuaciones civiles necesarias en su inmueble.
- Si su inmueble no dispone de estas adecuaciones, el Inspector le indicará los cambios que debe realizar previa la aprobación del cambio.
- Comunique a ELECGALAPAGOS S.A. que las adecuaciones en su inmueble se encuentran realizadas. Personal de ELECGALAPAGOS S.A. verificará el cumplimiento de las adecuaciones y aprobará el cambio.
- El cambio se realizará dentro de **cuatro** días laborables para el área urbana y hasta siete días para el área rural, desde sus aprobación
- Se realizará un ajuste del depósito en garantía con respecto al promedio de consumo de los últimos seis meses, o al censo de la carga instalada.
- **Casos Especiales:**
 - Para el caso de medidores especiales, la fecha para el cambio será coordinada entre el cliente y la Empresa.
 - En caso de que la Empresa proceda al cambio, se solicitará al cliente realizar las adecuaciones necesarias.

- En el caso de clientes que se encuentran en mora por tres o más meses, no se realizará el cambio sino el retiro del sistema de medición y se procederá a la liquidación del depósito en garantía y terminación del contrato de servicio eléctrico.

RECUERDE: Las instalaciones desde el medidor hacia el interior del inmueble están a cargo del cliente.

RECUERDE: Usted no puede dar servicio eléctrico a otro inmueble a través de su mismo medidor.

10.4 REUBICACIÓN DEL SISTEMA DE MEDICIÓN:

Reubicar el medidor a otro lugar del mismo Inmueble, generalmente al cerramiento o parte frontal, con el objeto de facilitar la lectura y revisión del medidor o por cambios en el inmueble, se debe solicitar en los puntos de atención de la Matriz y Agencias de ELECGALAPAGOS S.A..

Requisitos:

- Última planilla de pago cancelada.

Pasos a seguir:

- Luego de presentar el documento descrito y dentro de los siguientes dos días laborables para el área urbana y cuatro días para el área rural, personal de ELECGALAPAGOS S.A., realizará la inspección a su inmueble, verificando las adecuaciones civiles necesarias en su inmueble.
- Si su inmueble no dispone de estas adecuaciones, el Inspector le indicará los cambios que debe realizar previa la aprobación de la reubicación.
- Comunique a ELECGALAPAGOS S.A. que las adecuaciones en su inmueble se encuentran realizadas. Personal de ELECGALAPAGOS S.A. verificará el cumplimiento de las adecuaciones y aprobará la reubicación.
- La reubicación se realizará dentro de cuatro días laborables para el área urbana y hasta siete días para el área rural, desde la aprobación.

Casos Especiales:

- Si ELECGALAPAGOS S.A. procede a la reubicación se solicitará al cliente realizar las adecuaciones necesarias en el inmueble.

10.5 SERVICIO OCASIONAL:

Son instalaciones desde la red de distribución, que se realizan para satisfacer requerimientos eléctricos para períodos máximos de un mes con la posibilidad de ser renovados en casos de ser aprobados por ELECGALAPAGOS S.A.



- Copia de cédula de identidad a color del propietario del inmueble.
- Copia de certificado de votación a color del propietario del inmueble.
- Copia de la credencial de residencia a color del propietario del inmueble.
- Copia de la escritura del inmueble, **ó** pago de impuesto predial actualizado
- Croquis de ubicación con dirección exacta del inmueble. Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble; identificando el barrio y las calles.
- Presentar solvencia municipal extendida por la Tesorería del Gobierno Municipal. (SOLO PARA SAN CRISTOBAL Y FLOREANA)

Además deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- El solicitante del servicio no debe tener deudas con ELECGALÁPAGOS S.A. derivadas de anteriores o actuales contratos de servicio.
- Deberá llenar en ELECGALAPAGOS S.A. una declaración de artefactos electrodoméstico a utilizarse en

En casos especiales se debe adjuntar adicionalmente lo siguiente:

- Cuando el solicitante del nuevo servicio no sea propietario del inmueble deberá presentar el Contrato de Arrendamiento registrado en el Juzgado delo Civil. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble); ó presentará la carta del propietario del inmueble autorizando la instalación del nuevo servicio y copia de la cédula de identidad a colores del propietario del inmueble.
- Cuando el propietario se encuentra fuera del país, o por algún otro motivo que no pueda firmar el contrato de servicio, puede hacerlo otra persona presentando la copia de un poder legalizado conjuntamente con la copia de su cédula.
- En caso de terrenos que sean parte de una división, copia del plano de división, lotización o urbanización.

Pasos a seguir

- En caso de requerir servicio de energía fotovoltaica, el interesado deberá a las oficinas de ELECGALAPAGOS S.A. solicitar el servicio de energía eléctrica fotovoltaica y proporcionará sus datos personales y la ubicación de la propiedad.
- El personal Técnico de la Empresa visitará su propiedad para determinar luego de un análisis la factibilidad, la posibilidad de brindar el servicio de energía eléctrica fotovoltaica.
- Una vez que el potencial abonado cumpla con las características para poder servirlo con energía fotovoltaica, deberá acercarse a las oficinas de la Empresa a proporcionar los requisitos para el nuevo servicio.
- Luego de presentar los documentos descritos y dentro de los siguientes **cuatro** días laborables para el área rural, el personal de ELECGALAPAGOS S.A., realizará la

inspección a su inmueble, verificando las adecuaciones civiles necesarias en su inmueble para otorgar el servicio.

- Si su inmueble no dispone de estas adecuaciones, el Inspector le indicará los cambios que debe realizar previa la aprobación del nuevo servicio.
- Comunique a ELECGALAPAGOS S.A. que las adecuaciones en su inmueble se encuentran realizadas. El personal de ELECGALAPAGOS S.A. verificará el cumplimiento de las adecuaciones y aprobará el servicio.
- Acercarse a los puntos de atención para suscribir el contrato de servicio eléctrico y cancelar el depósito en garantía.

Este proceso de comercialización consiste:

e) Solicitud del servicio

ELECGALAPAGOS S.A. ha dispuesto puntos de atención al cliente en las oficinas de la Empresa, para brindar facilidades de atención y de información, donde los consumidores deberán acercarse en el caso de requerir cualquier tipo de servicios.

f) Inspección

El personal de ELECGALÁPAGOS S.A., realizará una inspección que permitirá verificar las condiciones técnicas para el suministro de electricidad, tales como existencia de redes, capacidad de transformación y censo de carga.

g) Pago del depósito en garantía

Para la conexión de un servicio temporal, como para el definitivo, el usuario deberá pagar el valor del depósito, de conformidad con el artículo 21 del Reglamento Sustitutivo al Reglamento de Suministro de Servicio Eléctrico, como se lo detalla en el numeral 8.4.

h) Contrato de suministro

El consumidor y ELECGALAPAGOS S.A., firmarán un contrato para suministro de energía eléctrica, donde se especificarán los derechos y obligaciones del consumidor y el distribuidor; se determinará la forma y las condiciones para la prestación del servicio de energía eléctrica; además que se listarán las sanciones e infracciones aplicables al consumidor.

10.7 CAMBIO DE NOMBRE O TITULARIDAD DEL CONTRATO DE SERVICIO:

Se realiza cuando un inmueble cambia de propietario, es obligación de éste suscribir un nuevo contrato de servicio eléctrico con ELECGALAPAGOS S.A., de esta forma se facilita la relación entre el cliente y ELECGALAPAGOS S.A.

Requisitos:

- Los requisitos solicitados son los requeridos para un servicio nuevo, lo cual se encuentra detallado en el numeral 11.1

Pasos a seguir:

- Presentar la documentación para el cambio de titularidad del contrato de servicio en los puntos de atención al cliente en la Matriz o Agencias de ELECGALAPAGOS S.A.
- Se revisará la documentación y resolverá en un plazo de 2 días laborables.
- Si la solicitud es aceptada se cambiará el nombre del titular en forma inmediata.
- De no ser aceptada la solicitud, el cliente podrá efectuar las aclaraciones necesarias y presentar otros documentos complementarios para una nueva revisión.

10.8 CAMBIO DE TIPO DE TARIFA

El cambio de tarifa de acuerdo al uso real de la energía eléctrica, podrá ser solicitado por el cliente o requerido por ELECGALAPAGOS S.A. luego de una revisión. Para el caso de que sea el cliente quien realice la solicitud se requiere lo siguiente:

Requisitos:

- Última planilla de pago cancelada.
- Croquis de ubicación o dirección exacta del dr

- Dirección exacta del inmueble.
- Número telefónico.
- Número de celular
- Dirección de correo electrónico.
- Otros datos necesarios para brindarle un mejor servicio.

Pasos a seguir:

- El cliente podrá actualizar sus datos en los puntos de atención al cliente o llamando al Centro de Contacto telefónico en la matriz y las respectivas Agencias, llamando a los números de Teléfonos que se muestran en este instructivo.
- Para el cambio de nombre del titular del contrato, se procederá de acuerdo a lo indicado en el numeral 11.6.

10.10 NUEVO SERVICIO QUE REQUIERE AMPLIACIÓN O MODIFICACIÓN DE LA RED

Quando las condiciones técnicas de la red de distribución no permiten brindar un nuevo servicio, para dotar de nuevos servicios se requiere realizar ampliaciones o modificaciones para mejorar sus condiciones. Se pueden presentar los siguientes casos:

Si el inmueble se encuentra dentro de la franja de servicio, es decir 200 metros desde el transformador de distribución existente y la carga instalada es menos a 10 KW, se realizará la modificación de la red por parte de ELECGALAPAGOS S.A.

Si el inmueble se encuentra fuera de la franja de servicio, se realizará la valoración de la modificación de la red de distribución y el cliente deberá cancelar su parte proporcional para la construcción.

Requisitos: Son iguales a los indicados en el numeral 10.1 (instalación de nuevo servicio)

Pasos a seguir:

- Presentar la documentación requerida en los puntos de servicio al cliente.
- En dos días laborables para la zona urbana y cuatro días para la zona rural se realizará una inspección.
- Luego de la inspección y una vez que se ha determinado que no se puede otorgar el servicio desde la red existente, se realizará el estudio para la extensión de red que comprende el diseño de la red, la lista de materiales y el costo de la obra.
- Con la documentación de la extensión de red, el cliente deberá cancelar el valor correspondiente de la obra más el valor del servicio eléctrico.
- Una vez cancelados los valores indicados se procederá a la ejecución de la obra y la instalación del sistema de medición.

10.11 MODIFICACIÓN DE REDES

Si se requiere alguna modificación en las redes de distribución debido a que existen: postes ubicados en sitios que impiden la circulación, redes que obstaculizan construcciones, entre otros, solicite a la Empresa una modificación de red.

Requisitos:

- Croquis de la ubicación o dirección exacta del lugar.

Pasos a seguir:

- Mediante una comunicación escrita solicitar a ELECGALAPAGOS S.A., quien realizará una inspección para atender lo solicitado.
- Debe cancelar el valor por concepto de inspección en la Caja de la Matriz o en las Agencias de su jurisdicción
- Presentando el comprobante de pago, se debe coordinar la fecha de inspección.
- En la inspección se valorará el trabajo a ejecutarse. Se debe considerar que los valores por concepto de mano de obra calificada y no calificada e interrupciones deberán ser cancelados por el cliente. Los valores correspondientes a materiales serán asumidos por la Empresa.
- Sí el cliente está de acuerdo con el pago, se emite la orden por el valor calculado, que deberá cancelar en la Caja de la Matriz o en la Agencia correspondiente.
- Una vez cancelada la factura, se coordina la fecha de ejecución del trabajo.

10.12 ENTREGA DE CÓDIGOS AL CLIENTE

El código del cliente es un número único, de hasta 4 dígitos asignado a cada cliente. Dicho número es requerido para cualquier trámite relacionado con el servicio eléctrico, por lo que es importante que el cliente tenga conocimiento del mismo.

Se puede solicitar el código del cliente en los puestos de Información al Cliente de ELECGALAPAGOS S.A.

Requisitos:

- Nombres completos del cliente.
- Número del medidor.

Pasos a seguir:

El cliente puede solicitar su código acercándose a las ventanillas de Información en el edificio Matriz o en las Agencias de ELECGALAPAGOS S.A., también llamando al Centro de Contacto telefónico donde indicando los requisitos anotados se le entregará su código.

10.13 SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

Podrá ser solicitada en caso de no estar utilizando el servicio de energía eléctrica.

La suspensión temporal no podrá ser mayor a doce meses, transcurrido este plazo y si el cliente no solicita la rehabilitación del servicio, la Empresa procederá a suspenderlo definitivamente.

Requisitos:

- Copia de la cédula de identidad del titular del servicio.
- Última planilla de pago cancelada.

Pasos a seguir:

- Presentar los requisitos indicados en las oficinas de Servicios al Cliente de la Matriz o Agencias.
- Se procederá al retiro del sistema de medición en un plazo de hasta en cuatro días en el área urbana y siete días en el área rural y luego se registrará en el Sistema de Comercialización de la Empresa, y el estado del servicio cambiará de activo a desactivado por suspensión temporal.

10.14 SUSPENSIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO

En este caso los clientes podrán solicitar la suspensión definitiva del servicio, cuando definitivamente no se requiere más su uso.

Requisitos:

- Copia de la cédula de identidad.
- Última planilla de pago cancelada.

Pasos a seguir:

- Presentar los requisitos indicados en las oficinas de Servicios al Cliente de la Matriz y Agencias.
- Se procederá al retiro del sistema de medición en un plazo de hasta en cuatro días en el área urbana y siete días en el área rural y luego al registro en el Sistema de Comercialización de la Empresa.
- Se dará por terminado el contrato de servicio con la liquidación de la garantía de consumo y los valores pendientes de pago. En caso de que el saldo sea a favor del cliente, se realizará la devolución mediante cheque y si el saldo es a favor de la Empresa, se iniciará la gestión de cobro mediante el trámite legal.

10.15 ARRIENDO DE BIENES.

Pueden solicitarse en arriendo bienes como: mini cargadora, grúa, entre otros.

Requisitos:

- Solicitud suscrita por el cliente.

Pasos a seguir:

- Cancelar en la Caja de la oficina Matriz o de las Agencias de ELECGALAPAGOS S.A., los valores por el canon de arrendamiento
- Se firmará el contrato de arriendo por el plazo que se requiera, y se emitirá el egreso de bodega
- Concluido el plazo de arriendo, el cliente entregará el bien a ELECGALAPAGOS S.A.

10.16 ARRIENDO DE POSTES.

Las empresas que soliciten el servicio de arriendo de postes, cumplirán con lo siguiente:

Requisitos:

- Solicitud suscrita por el cliente.
- Nombramiento del representante legal
- Registro único del Contribuyente
- Permiso de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, SENATEL.

Pasos a seguir:

- El personal de ELECGALAPAGOS en coordinación con el solicitante, realizarán el censo de los postes que son requeridos por el cliente.
- Se firmará el contrato de arriendo por el plazo que se requiera.
- Cancelar en la Caja de la oficina Matriz o de las Agencias de ELECGALAPAGOS S.A., los valores por el canon de arrendamiento
- Con 15 días de anticipación, el cliente dará a conocer a ELECGALAPAGOS su interés de continuar o no con el servicio, con el fin de realizar las gestiones correspondientes.

10.17 ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA ALUMBRADO PÚBLICO

Alumbrado Público, es el servicio de iluminación para el tránsito peatonal, vehicular, iluminación de parques, iglesias, alamedas, canchas, etc., es decir en lugares de uso público que no tengan restricciones de ingreso a los ciudadanos que deseen utilizarlo.

Para solicitar el servicio de alumbrado público se debe presentar lo siguiente:

Requisitos:

- Datos del solicitante o representante: nombre completo, número de teléfono
- Croquis del lugar en donde se ubicarán las luminarias
- Datos de las personas encargadas de realizar la gestión ante ELECGALAPAGOS S.A. (número telefónico).

Pasos a seguir:

- Solicitar para la provisión de alumbrado, oficinas de Servicios al Cliente de la Matriz y Agencias, conjuntamente con los otros requisitos.
- Una vez autorizada la instalación del alumbrado público, ELECGALAPAGOS S.A. se pondrá en contacto con los solicitantes y realizará una visita al sitio a iluminar.
- Se instalará el servicio solicitado de acuerdo a las características del sitio.

11. RECLAMOS

13.1 RECLAMO DE LECTURAS Y FACTURACIÓN

Se pueden presentarse reclamos cuando el cliente considere que existen errores en la facturación y lecturas registradas por la Empresa, para lo cual se requiere:

Requisitos:

- Código del cliente.
- Número del medidor.
- Lectura actual realizada por cliente.

Pasos a seguir:

- Presentar el reclamo en las ventanillas de Información de ELECGALAPAGOS S.A. o llamar a los números telefónicos de Atención al Cliente detallados en el numeral 10, donde entregará los datos anotados en los requisitos.
- Si se comprueba que existen errores, se realizarán las modificaciones necesarias y el cálculo de los nuevos valores a cancelar, en un plazo de 4 días laborables.

- Si existió un error de sobrefacturación y el cliente ya canceló la planilla, ELECGALAPAGOS S.A. realizará el trámite correspondiente y se le devolverá la diferencia. La devolución solamente se realizará a nombre del titular del contrato de servicio

Casos Especiales:

En el caso de arrendatarios la devolución se hará debitando mes a mes la diferencia del valor de las planillas hasta devolver el monto total de la refacturación. El cliente debe acercarse mes a mes a la Caja de la Empresa a retirar el recibo de la planilla.

RECUERDE: Tener el contrato de servicio eléctrico a nombre del dueño del inmueble facilita los trámites de devolución.

13.2 RECLAMO POR DAÑO EN SISTEMA DE MEDICIÓN

El sistema de medición puede presentar problemas tales como:

- Rotura del medidor.
- El disco del medidor gire aun cuando los brakers estén desconectados.
- Cuando el medidor dé muestras de estar corto-circuitado.
- Sellos rotos.
- No aparezcan datos en la pantalla, para el caso de medidores electrónicos.

Para notificar a la Empresa sobre estas irregularidades el cliente requiere:

Requisitos:

- Código del cliente.
- Croquis de ubicación o dirección exacta del inmueble.
- Número telefónico.

Pasos a seguir:

- Presentar el reclamo en los puntos de información de ELECGALAPAGOS S.A., o a los números de atención al cliente determinados en numeral 10, para comunicarse con la matriz o Agencia respectiva.
- El problema será atendido por la Empresa o la Agencia respectiva, en un plazo de 2 días laborables en el área urbana y 3 para el área rural, personal de la Empresa acudirá a realizar la revisión del sistema de medición.
- Si el daño del sistema de medición es responsabilidad del cliente, deberá correr con los gastos del cambio de medidor, caso contrario todos estos costos serán asumidos por la Empresa.
- Se comunicará oportunamente al cliente el resultado de la inspección técnica y si se requiere ajustes en la facturación del consumo registrado.

13.3 RECLAMO POR DEFICIENCIA EN EL SERVICIO ELECTRICO

Los problemas por deficiencias o falta de servicio eléctrico en su domicilio pueden tener tres tipos de orígenes:

11.3.1 Interrupciones programadas.- Se trata de interrupciones que afectan a varios clientes de un mismo sector, para la ejecución de trabajos en la red pública. El horario en el que deben ocurrir y su tiempo de duración son planificados con anticipación, generalmente suceden durante los fines de semana, y son comunicados a través de anuncios radiales.

11.3.2 Defecto en la instalación eléctrica de la casa.- Para establecer si el daño es en su inmueble:

- Verifique si en las casas vecinas tienen energía eléctrica.
 - Si el problema es en su casa, procure identificar la causa.
- a) Comience desconectando los breakers de la caja de distribución, y luego desconecte el interruptor general o breaker del medidor
 - b) Conecte el interruptor general y uno a uno conecte todos los interruptores del tablero de distribución.
 - c) El defecto puede estar en uno de los circuitos internos, si actúa alguno de los interruptores, puede existir una sobrecarga o un cortocircuito interno.
 - d) Si pasó esta prueba y ninguno de los circuitos funciona el problema estaría en el interruptor general, fusible o en el medidor de energía.
 - e) Una vez identificado el problema, si se trata de una falla interna, debe comunicarse con un técnico calificado para que proceda con la revisión de los circuitos internos de su vivienda.
 - f) Si la interrupción del servicio fue producido por problemas atribuidos a la Empresa, debe comunicar el reclamo los números telefónicos determinados en el numeral 10.

11.3.3 Interrupción accidental en la red de la Empresa.- *Existen casos en que las interrupciones son imprevistas, pues resultan de algún daño en la red de distribución de energía de la Empresa. En este caso, llamar a los teléfonos de la Empresa, en otros cantones al teléfono de la agencia respectiva con la siguiente información:*

Requisitos:

- Datos exactos de la dirección (Av. principal, intersecciones, número de casa, etc.), en el caso del área rural croquis de ubicación exacta del inmueble y nombres de vecinos; que permitan al personal de la Empresa la identificación inmediata del inmueble.
- Proporcionar datos de la última planilla de pago, para verificar si se trata de una suspensión de servicio por falta de pago.
- Número telefónico.

Pasos a seguir:

- Presentar el reclamo en los puntos de información de ELECGALAPAGOS S.A. o llamar o llamar a los teléfonos de la Empresa; comunicar el tipo de problema que se tiene y los requisitos anotados.
- El reclamo será atendido en el transcurso del día por un Grupo Técnico de la Empresa que acudirá a revisar el daño y reponer el servicio.

13.4 RECLAMO POR VARIACIONES DE VOLTAJE

Si se presentan problemas tales como: variaciones en el nivel de voltaje, voltaje muy alto, voltaje muy bajo, falta de una fase, etc. El cliente debe comunicar la siguiente información:

Requisitos:

- Datos exactos de la dirección (Av. principal, intersecciones, número de casa, etc.), en el caso del área rural croquis de ubicación exacta del inmueble y nombres de vecinos; que permitan al personal de la Empresa la identificación inmediata del inmueble.
- Código de cliente.
- Número telefónico.

Pasos a seguir:

- Llamar a los números de contacto telefónico de ELECGALAPAGOS S.A. con los requisitos anotados.
- En un tiempo máximo de 1 hora y media para el área urbana y 2 horas y media para el área rural, un Grupo Técnico de la Empresa acudirá a revisar y reponer el daño, en el caso de ser factible la reparación inmediata, caso contrario se programará la reparación y se ejecutará lo antes posible.

13.5 RECLAMO DE ALUMBRADO PÚBLICO

Todos los clientes pueden realizar reclamos por deficiencias en el sistema de alumbrado público, o lámparas que están apagadas, intermitentes o encendidas durante el día.

A través del Centro de Atención Telefónica se puede efectuar este tipo de reclamos.

Requisitos:

- Datos exactos de la ubicación de la luminaria defectuosa (Av. principal, intersecciones, etc.) que permitan al personal de la Empresa su ubicación e identificación inmediata.
- Datos de la persona que realiza el reclamo.
- Número telefónico.

Pasos a seguir:

- Llamar al Centro de Contacto telefónico de la Empresa con los requisitos anotados.
- Luego de registrar los datos necesarios se dispondrá que un Grupo Técnico que se traslade al lugar, revise y den solución a los problemas presentados.

ELECGALAPAGOS S.A. dispone de registros de todos los reclamos recibidos y periódicamente revisa y toma medidas tendientes a mantener en operación todo su sistema de alumbrado.

12. INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS EN SUS ARTEFACTOS ELÉCTRICOS

La *a c e a a a a i e* y el *a c i a O e e a a c i a a O i e e a Q a e e a A a e e*, establecen la obligación de las Empresas Distribuidoras de energía eléctrica, de resarcir los daños que se hayan causado a los clientes debido al incumplimiento de los niveles de calidad en el servicio establecidos.

ELECGALAPAGOS S.A., cancelará la cantidad correspondiente al costo de la reparación o reposición a precio de nuevos, tomando en cuenta la depreciación de los artefactos eléctricos instalados en el inmueble del cliente, siempre que sean debidamente comprobados y aceptados por la Empresa y que provenga exclusivamente de las siguientes fallas:

- Conexiones, instalaciones u operación inadecuada del sistema, imputables a la Empresa.
-
-
- Falla o falta de mantenimiento de los materiales, equipos e instalaciones de distribución.

Se tramitará el pago de la indemnización, si el cliente no está en mora en las planillas por consumo de energía eléctrica, no debe registrar una o más mensualidades pendientes al momento de producido el daño.

La Empresa no reconocerá indemnización alguna cuando el daño se deba a causas naturales, de fuerza mayor, caso fortuito o por defectos en las instalaciones internas del cliente, así como por la intervención de personas ajenas a la Empresa en sus instalaciones o por fallas no imputables a la Empresa.

Adicionalmente, la Empresa no reconocerá indemnizaciones en los siguientes casos:

- A los clientes de tipo industrial.
- A los clientes que dispongan de estación de transformación particular.

- Cuando por operación y mantenimiento del sistema eléctrico se produzcan interrupciones y desconexiones las cuales hayan sido oportunamente dadas a conocer a la ciudadanía por los medios de comunicación colectiva.

Requisitos:

- Nombre, número de cédula y código del cliente.
- Dirección del inmueble.
- Número de teléfono.
- Número de medidor ó código del servicio.
- Copia de la última planilla.

La instalación eléctrica del inmueble debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Tener un contrato de servicio suscrito con la Empresa.
- Los tomacorrientes e instalaciones internas en general, donde estuvieron conectados los equipos averiados, no deben presentar defectos.
- En el lugar donde se encuentra el sistema de medición, el neutro estará debidamente conectado a tierra a través de una varilla de copperweld de al menos 1800 mm, enterrada en el suelo junto al medidor y presentar una resistencia no mayor a 5 Ohm.
- Las instalaciones deberán contar con un tablero general de protecciones.
- Si la estación de transformación es particular, el usuario debe realizar técnicamente su instalación y mantenimiento periódico.

Pasos a seguir:

- Presentar el reclamo en un tiempo no mayor de 30 días hábiles, contados a partir de la ocurrencia del evento, en la oficina de Atención al Cliente de la Oficina matriz de ELECGALAPAGOS S.A., o en la Agencia respectiva, en donde se les proporcionará el formulario que se debe llenar para el reclamo.
- La Empresa inspeccionará en el inmueble para realizar un informe técnico de los daños ocurridos.
- Si el reclamo ha sido resuelto favorablemente, se dispondrá el pago respectivo, en los siguientes días hábiles; para lo cual los reclamantes tienen que entregar las facturas o proformas mediante las cuales se justifique el monto de los daños.
- Si un artefacto eléctrico no puede ser reparado, el reclamante obtendrá y presentará en la oficina de reclamos el informe escrito de 1 de un técnico calificado por la Empresa, en el que se especifique la causa del daño y la razón de la imposibilidad de reparación; en este caso la Empresa calculará y pagará, realizando la depreciación correspondiente el valor actual del equipo en el mercado.
- Los trabajos de reparación, se realizarán exclusivamente en los talleres calificados ELECGALAPAGOS S.A., salvo cuando se trate de la reparación en talleres o por técnicos específicos por tratarse de marcas determinadas o artefactos de características especiales siempre y cuando exista la autorización de la Empresa previa la reparación.

Información que deberá ser presentada por el consumidor para cuando se produzca un daño a un artefacto eléctrico:

El consumidor previo a la autorización de pago por parte del distribuidor deberá presentar:

- Comunicación al distribuidor, detallando la fecha en que se realizó el daño
- Detalle de las características de cada uno de los artefactos dañados (marca, modelo, número de serie, etc.)
- Descripción detallada de cada uno de los componentes que fueron dañados en cada artefacto.
- El costo total de reparación que debe incluir materiales a ser reemplazados, mano de obra e impuestos.
- Vigencia del presupuesto.

Información que deberá ser presentada por el consumidor para cuando se produzca un daño irreparable de un artefacto eléctrico.

- A más de los literales anteriores, deberá incluir.
- Un certificado del taller o responsable técnico debidamente legalizado, en que detalle los componentes afectados y justifique técnicamente las causas que imposibilitan la reparación del bien.
- Año de fabricación del artefacto eléctrico
- Proforma de compra de un artefacto de característica similares al dañado

Una vez que el distribuidor dé su aceptación favorable para la reparación del artefacto afectado, procederá a receptor la factura y a la cancelación respectiva.

13. INFRACCIONES AL SERVICIO

14.1 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO

ELECGALAPAGOS S.A. procede a la suspensión del servicio eléctrico por falta de pago, cuando el cliente ha excedido en un mes de mora.

Para la reconexión del servicio el cliente debe seguir los pasos que a continuación se detallan:

Pasos a seguir:

- Una vez suspendido el servicio, el cliente debe acercarse a cancelar los valores pendientes en las ventanillas de recaudación de la oficina matriz, o en las agencias respectivas.
- Si cancela durante la mañana, la reconexión se realizará en la tarde; si cancela por la tarde, la reconexión se la hará al día siguiente.

- Si el cliente se encuentra con dos meses de mora y no cancela su planilla, automáticamente se genera la orden de retiro y se procederá a retirar el sistema de medición y acometida.
- El cliente tiene 30 días calendario después del retiro, para realizar el pago, y se procederá a reinstalar el sistema de medición. Se cargará el valor por conexión en la planilla de servicio eléctrico.
- Si no se realiza el pago dentro de los 30 días posterior al retiro, se dará por terminado el contrato de servicio, se liquidaran los valores adeudados con la garantía de consumo, si se mantiene deuda con la Empresa, se realizara la gestión legal para su recuperación.
- Para obtener nuevamente el servicio, se deberá cancelar el total de la deuda y realizar los trámites respectivos para solicitar un nuevo servicio.

RECUERDE: Cancele a tiempo sus planillas y evítese molestias por la suspensión del servicio.

14.2 ROBO DE ENERGÍA

Se considera robo de energía, cualquier manera de ocultar el verdadero consumo que tenga el cliente, así también cuando proporciona información falsa para estar ubicado en el grupo de tarifas diferente al que realmente corresponde.

Además se considera como línea clandestina, toda instalación que no sea un servicio eventual que se encuentre solicitado a ELECGALAPAGOS S.A., o que no esté servido a través de su respectivo sistema de medición. De detectarse este tipo de conexión, personal de ELECGALAPAGOS S.A. decomisará el material y entregará en el departamento de Servicios al Cliente de la Matriz o en cada Agencia, con todos los datos respecto a las líneas directas encontradas, tales como: la carga conectada, dirección exacta y una estimación del tiempo de uso.

Con estos datos se calcula la multa a cancelar, considerando para el cálculo: 15 días y 8 horas diarias, si el tiempo estimado está entre 1 y 15 días y 30 días y 8 horas diarias, si se estima más de 15 días. Luego de que el usuario cancele la multa, se procede a la devolución de los materiales decomisados.

Si la persona que realizó la toma directa no se acerca a cancelar la multa en un tiempo máximo de 8 días, el material decomisado será ingresado a la bodega de bajas, registrándose los datos para tenerlos presente ante una posible solicitud de servicio por parte del infractor o se tomarán las acciones legales que corresponden para estos casos.

14.3 MULTA POR SELLOS ROTOS

Para garantizar el registro de energía eléctrica en los sistemas de medición instalados en domicilios, comercios o industrias de los clientes de la Empresa, se requiere el uso de los sellos de seguridad que se instalan en los medidores, y deben ser manejados exclusivamente por personal de la Empresa.

Cada medidor debe estar sellado en la tapa principal y en las borneras. Los sellos que son proporcionados por la Empresa, están debidamente codificados por colores y números.

En caso de falta o rotura de los sellos, el usuario deberá comunicarse con ELECGALAPAGOS S.A. y reportar lo sucedido para evitar multas o recargos.

Si el cliente rompe el sello de seguridad, se le cobrará la multa correspondiente y las refacturaciones que emanen de esta infracción.

14. INFORMACIÓN COMERCIAL

14.1 COMO ANOTAR LA LECTURA DE SU MEDIDOR

- ELECGALAPAGOS S.A., por medio de su personal, toma periódicamente las lecturas de los equipos de medición, revisando cualquier anomalía visible del medidor.
- Cada ruta de lectura tiene definido un recorrido y una fecha determinada para la toma de lecturas.
- Usted también puede anotar la lectura de su medidores y registrarlas para su registro.
- Los medidores tienen cinco dígitos enteros.

RECUERDE: Los pagos de energía eléctrica puede realizarlos en las ventanillas de ELECGALAPAGOS S.A., en las ventanillas del Banco del Pacífico, o por la Web en el Intermático del Banco del Pacífico. Cualquier otro pago que deba realizar a ELECGALAPAGOS S.A. se los debe realizar únicamente en las ventanillas de la Empresa y reciba el comprobante correspondiente.

14.2 FACTURACIÓN

- ELECGALAPAGOS S.A. realiza emisiones mensuales de planillas por el consumo de energía activa de sus clientes.
- Para consumidores dentro de la categoría con demanda, se les facturará consumo de energía activa, energía reactiva y demanda coincidente a través de sistemas de medición electrónicos, si no se dispone de estos medidores se debe establecer un valor mensual de demanda fijo el cual se calcula en los estudios eléctricos.
- Para los usuarios que son servidos desde un transformador particular y sus sistemas de medición están en baja tensión, se les facturará la energía activa, energía reactiva, demanda y se les adicionará un factor de pérdidas ocasionadas

por el transformador de 1,02 (el consumo registrado al cliente aumentará en un 2%).

14.3 COMO CANCELAR SU PLANILLA DE SERVICIO ELÉCTRICO

El cliente puede realizar el pago de su planilla de las siguientes maneras:

- Acercándose a las ventanillas de cobro de oficina Matriz de la Empresa o en las diferentes Agencias.
- Además, puede solicitar en las oficinas de Atención Al Cliente de ELECGALAPAGOS S.A. un formulario para que llene y que a través de su cuenta corriente o de ahorros sea debitado mensualmente el valor de su planilla
- Puede realizar su pago también en las ventanillas del Banco del Pacífico.
- Mediante la Web, el Intermático del Banco del Pacífico.

Las planillas de energía son entregadas al consumidor una vez que hayan sido cancelados los valores adeudados por el abonado.

Si el pago se realizó mediante la web, la ventanilla del banco, el débito a la cuenta, los clientes deberán acercarse a las ventanillas de la Empresa a retirar el comprobante de pago correspondiente.

14.4 APRENDA A CALCULAR EL CONSUMO DE ENERGÍA

El medidor de energía eléctrica registra el consumo en su inmueble, este consumo que corresponde a un período determinado, es expresado en kilovatios hora (kWh).

Para efecto de cobro, la Empresa mide y determina la cantidad de energía que usted consume en un mes, con base a las lecturas tomadas en forma mensual.

Para calcular el consumo mensual de cada electrodoméstico, multiplique la potencia del aparato vatios (W) por el número de horas usado en el mes; para eso aplique la siguiente fórmula.

$$CONSUMO_MENSUAL = \frac{Potencia(W) \times horas_de_uso_por_día \times días_uso_al_mes}{1000}$$

Ejemplo:

Para un foco de 60 vatios (W), que se enciende 5 horas al día, durante los 30 días del mes:

$$CONSUMO(KWh) = \frac{60W \times 5horas \times 30días}{1000}$$

$$CONSUMO = 9 \frac{KWh}{mes}$$

14.5 CONSUMO MENSUAL DE SUS ELECTRODOMÉSTICOS

Para calcular su consumo mensual de energía de un artefacto eléctrico, a continuación se muestra el cuadro que contiene el consumo estimado, las horas de funcionamiento mensual y los costos correspondientes.

ARTEFACTO	POTENCIA (W)	HORAS DIARIAS DE USO	COSTO PROMEDIO KW/h	CONSUMO MENSUAL EN US\$
ABRILLANTADORA	600	0,5	0,08	0,72
ASPIRADORA	1200	0,5	0,08	1,44
BATIDORA	200	0,25	0,08	0,12
BOMBEO DE AGUA	500	2	0,08	2,4
CAFETERA	800	0,25	0,08	0,48
COCINA DE UNA HORNILLA	1200	2	0,08	5,76
COMPUTADOR	250	1	0,08	0,6
CONGELADOR	500	6	0,08	7,2
CALEFON	1500	1	0,08	3,6
DUCHA	4000	0,5	0,08	4,8
EQUIPO DE SONIDO	50	0,5	0,08	0,06
FOCO COMUN	100	5	0,08	1,2
FOCO FLUORESCENTE	40	5	0,08	0,48
FOCO AHORRADOR	23	5	0,08	0,276
HERVIDOR ELECTRICO	800	0,5	0,08	0,96
HORNO	2000	0,5	0,08	2,4
HORNO MICROONDA	1200	0,5	0,08	1,44
LAVADORA DE ROPA	600	0,5	0,08	0,72
LICUADORA	500	0,5	0,08	0,6
MAQUINA DE COSER	100	0,5	0,08	0,12
PLANCHA	1000	1	0,08	2,4
RADIO	25	6	0,08	0,36
REFRIGERADOR	350	6	0,08	5,04
SECADORA DE PELO	800	0,5	0,08	0,96
SECADORA DE ROPA	5000	0,5	0,08	6
TANQUE ELECTRICO	2000	2	0,08	9,6
TELEVISOR	100	8	0,08	1,92
Se ha tomado un valor de \$0,08 por KW/h según tarifa promedio				

14.6 TIPOS DE TARIFAS

Los principales tipos de tarifas que considera ELECGALAPAGOS S.A. son:

Residencial: Uso doméstico residencial de una unidad familiar a la que se puede sumar una pequeña actividad de comercio o taller.



INSTRUCTIVO DE SERVICIO

NOTA: La pequeña actividad de comercio o taller deberá tener una superficie menor a 12m² y su carga instalada será menor a 300W para ser considerada dentro de esta tarifa.

Comercial: Inmuebles destinados a negocios, actividades profesionales o alguna actividad comercial, en la que los propietarios perciban remuneración del público.

NOTA: Si la demanda es menor a 10 KW, será clasificado dentro de la tarifa *i a e*. Cuando la demanda supere los 10 KW será clasificada dentro de la tarifa *i a e ai*.

Industrial: Se considera cualquier actividad para la elaboración o transformación de productos de un proceso industrial.

NOTA: Si la demanda es menor a 10 KW, será clasificado dentro de la tarifa *E e a*. Cuando la demanda supere los 10 KW, será clasificada dentro de la tarifa *pequeños industriales ai*.

Entidades Oficiales: Para usos generales en oficinas o dependencias. No se clasifica las oficinas o dependencia que se arrienden o cedan a particulares.

Asistencia social: Entidades de asistencia social sin fines de lucro. Los organismos que quieran acogerse a este servicio deberán ser calificados por ELECGALAPAGOS S.A.

Beneficio público: Instituciones de beneficencia de carácter social o público.

Bombeo de agua: Suministro de energía para usos de bombeo de agua.

Escenarios Deportivos: Oficinas y locales de entidades deportivas.

Culto religioso: Locales destinados a la enseñanza y predicación de las religiones, como capillas, iglesias, centros de oración, y similares.

Alumbrado público: Suministro de energía para el servicio de alumbrado público.

NOTA: En el caso de Entidades oficiales, Asistencia social y Beneficio público, si la demanda es menor a 10 kW, será clasificado dentro de la tarifa sin demanda. Cuando la demanda supere los 10 kW, será clasificada dentro de la tarifa con demanda.

La ley del Régimen del Sector Eléctrico y el Reglamento de Tarifas establecen, que la tarifa reflejarán los costos que origine el cliente de acuerdo con sus características de consumo y el nivel de tensión a cual se le presta el servicio. Sin embargo, como consecuencia de la aplicación de disposiciones del CONELEC, Ordenanzas Municipales, Decretos Ministeriales, Resoluciones del Directorio, etc., ELECGALAPAGOS S.A. debe incluir en la facturación, varios rubros adicionales que incrementan el valor de la planilla.

Los rubros que se adicionan a la planilla son: Penalización por bajo factor de potencia, Recolección de basura y aseo público, Tasa por alumbrado público, Contribución al Cuerpo de Bomberos, Contribución para subsidio cruzado (residenciales con consumos mayores a 150 Kw). Además, según lo dispone el Pliego Tarifario, a todos los clientes se les deberá facturar un cargo fijo único mensual, independiente del consumo o clasificación tarifaria, por concepto de comercialización.

14.7 PLIEGO TARIFARIO

ANEXO 1 (ADJUNTO)

14.8 ADECUACIONES PARA LA INSTALACIÓN DEL MEDIDOR

- Colocar un tubo de hierro galvanizado de 2 pulgadas de diámetro.
- Colocar en la punta del tubo un codo reversible de 2 pulgadas.
- Empotrar o colocar en el cerramiento (lugar de fácil acceso para la toma de lectura) un tablero metálico normalizado, para medidor monofásico, bifásico o trifásico.
- Tener listas todas las instalaciones internas hasta el lugar del medidor.
- Colocar la varilla de puesta a tierra.

El personal de **ELECGALAPAGOS S.A.** es el único autorizado para instalar, modificar, mantener o reubicar acometidas, así como conectarlas o desconectarlas a la red de distribución y a las instalaciones de medición del inmueble.

Gráfico 1.1 Diagrama instalación de un medidor (adjunto)

RECUERDE: Si usted cumple con todas las adecuaciones solicite un servicio inmediato

14.9 PUESTA A TIERRA

Se recomienda que las instalaciones internas estén protegidas con la conexión del conductor neutro a tierra en el tablero de medición, mediante:

- Al menos una varilla copperweld de 1.8m de longitud, para garantizar el voltaje adecuado, disminuyendo la posibilidad de que los electrodomésticos se dañen cuando se produzca una desconexión del neutro o una variación del voltaje en las redes. (IMAGEN). La resistencia de puesta a tierra no debe ser mayor a 5 Ohm.
- Conductor de cobre de acuerdo a la capacidad de carga instalada en la vivienda, desde el tablero del medidor hasta la varilla, no menor al calibre N°10 AWG.

En general, la instalación de la puesta a tierra debe cubrir los siguientes objetivos:

- Seguridad de las personas.
- Protección de las instalaciones.
- Mejora de la calidad de servicio.
- Establecimiento y permanencia de un potencial de referencia.

El objetivo fundamental de los sistemas de puesta a tierra es garantizar una adecuada protección de los equipos e instalaciones eléctricas, pero sobretodo la integridad física de las personas expuestas al funcionamiento normal del sistema eléctrico y ante un evento de falla a tierra.

Gráfico 1.2 Adecuaciones y puesta a tierra (adjunto)

Las instalaciones interiores de los tomacorrientes, deben considerar una línea independiente de tierra (tierra corrida); en este caso, no se debe instalar otro punto adicional de tierra en el interior del inmueble.

RECUERDE: Contrate la instalación a tierra y las instalaciones interiores con un electricista calificado.

14.10 TOMACORRIENTES POLARIZADOS

ELECGALAPAGOS S.A. recomienda que las instalaciones internas contengan tomacorrientes polarizados, mediante:

- Instalación de tomacorriente polarizados debidamente instalados
- Deberán contar con la conexión de puesta a tierra

En general, la instalación de tomacorrientes polarizados debe cubrir los siguientes objetivos:

- Seguridad de las personas.
- Protección de las instalaciones.
- Mejora de la calidad de servicio.

14.11 TABLEROS NORMALIZADOS

- La Empresa dotara de los tableros a clientes individuales
- Cuando se trate de tablero conjuntos, para varios clientes, el propietario o responsable, será el responsable de proporcionar e instalara un tablero comunitario.
- En inmuebles con retiro frontal, el tablero de medición será ubicado en el cerramiento del inmueble.

RECUERDE: Para garantizar la continuidad y calidad del servicio use tableros normalizados.

14.12 CAUSALES PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

- Falta de pago de una o más facturas por consumo de energía eléctrica.
- Cuando ELECGALÁPAGOS S.A. detecte que las instalaciones del consumidor originen o causen perturbaciones en el sistema de distribución y que excedan los límites permitidos según las regulaciones emitidas por el CONELEC.

- Por no permitir el acceso al inmueble para la revisión de las instalaciones o para la lectura del medidor.
- Por haber retirado o permitido el retiro del medidor por parte de personas ajenas a la Empresa, o la alteración de cualquier manera al sistema de medición (incluyendo la acometida) o por rotura de los sellos del sistema de medición.
- Por presentar conexiones no autorizadas o proporcionar energía eléctrica a otro inmueble desde sus propias instalaciones sin la respectiva autorización escrita de ELEGALAPAGOS S.A.
- Por uso de la energía en actividades diferentes a las que corresponden al servicio y a la tarifa contratada.
- Por no permitir el cambio del sistema de medición que se ajuste a su real registro de consumo.
- Por agredir verbal o físicamente a un trabajador de la Empresa al estar realizando su trabajo.

14.13 OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR

- Cumplir con los requerimientos que le señale ELEGALAPAGOS S.A., de acuerdo con las especificaciones técnicas de la Ley de Régimen del Sector Eléctrico y más disposiciones aplicables
- Proporcionar a ELEGALAPAGOS S.A. la información que requiera, así como informarle de cualquier cambio que se presentare o respecto del uso que dará a la energía
- La prestación del servicio de energía eléctrica se entiende vinculada al inmueble, por lo que el cambio de propiedad del mismo no extingue las obligaciones para con ELEGALAPAGOS S.A., de manera que ningún inmueble podrá ser servido si respecto del mismo existiesen valores pendientes de pago por servicio de energía eléctrica brindado en época anterior
- Cumplir las obligaciones directas, indirectas y de cualquier naturaleza que fueran o deriven del uso de la energía eléctrica, para lo cual el consumidor declara ser el legal propietario o ser quien está debidamente autorizado por el propietario para la instalación y custodia de los equipos de medición y la acometida.
- Pago del depósito en garantía; el consumidor pagará a ELEGALAPAGOS S.A. el depósito en garantía por consumo de energía y por el buen uso de la acometida y equipo de medición, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 del reglamento Sustitutivo al Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad.
- El consumidor pagará a ELEGALAPAGOS S.A. por el servicio de energía eléctrica los valores facturados, de acuerdo a las tarifas aprobadas por el CONELEC durante la vigencia del contrato de suministro.
- El consumidor se obliga a pagar los servicios adicionales, multas, e intereses que se deriven por el pago impuntual de las planillas de energía eléctrica y cargos debidamente sustentados; cuyos valores consten en la factura respectiva.
- El consumidor se obliga a cancelar la cantidad total que aparezca en las facturas de energía eléctrica, según la política de pago establecida por ELEGALAPAGOS S.A., en la fecha indicada.

- En caso de que el consumidor no pague a ELECGALÁPAGOS S.A. el valor total facturado (artículo 93 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor) dentro del plazo establecido, la cantidad insoluta causará intereses hasta el día en el cual se efectúe el pago total, calculado a la tasa de interés legal que hubieses regido durante el periodo impago.

14.14 OBLIGACIONES DE ELECGALÁPAGOS S.A.

- El suministro del servicio de electricidad al inmueble en forma continua y dentro de los parámetros de calidad establecidos en el Reglamento Sustitutivo al Reglamento de Suministro del Servicio de electricidad y las regulaciones pertinentes.
- ELECGALÁPAGOS S.A. instalará un sistema de medición individual que, a juicio de la Empresa, se ajuste técnicamente a las necesidades del consumidor, sean estas áreas urbanas o rurales.
- Los equipos de medición que instalará ELECGALÁPAGOS S.A. serán de buena calidad.
- ELECGALÁPAGOS S.A. está obligada a facturar el consumo de energía eléctrica sobre la base de lecturas directas en los equipos de medición.
- ELECGALÁPAGOS S.A. facturará mensualmente los consumos de energía, de conformidad con la tarifa y el sistema de medición respectivo.
- ELECGALÁPAGOS S.A. atenderá los reclamos de los consumidores sobre la prestación del servicio de electricidad, de conformidad con las regulaciones CONELEC 012/08 Procedimientos Para La Atención De Reclamos De Los Consumidores De Empresas Eléctricas De Distribución y CONELEC 004/01 relacionada con Calidad De Servicio De Distribución.

14.15 APROBACIÓN DE PROYECTOS

El cliente deberá presentar, para su aprobación en ELECGALÁPAGOS S.A., el estudio eléctrico en caso de que la potencia solicitada supere los 10 KW, o en caso que la potencia solicitada sea menor a 10 KW y sean servidos en media tensión.

14.15.1 Los requisitos para la aprobación de proyectos eléctricos son:

- a) Solicitud de revisión previa a la aprobación del proyecto.
- b) La solicitud debe estar firmada por el propietario o representante de la obra o por el ingeniero responsable del diseño eléctrico. Debe incluir dirección y número de teléfono, para mantener contacto necesario.
- c) Cinco juegos heliográficos del proyecto eléctrico del inmueble, que incluya las copias de los planos y la memoria técnica. Los documentos deben llevar firma original del ingeniero responsable del proyecto.
- d) La distribución de los planos una vez revisados y aprobados es: Dos juegos de planos para ELECGALÁPAGOS S.A.: uno en Gerencia y otro en Jefatura

Técnica (San Cristóbal); Jefe de Agencia (si el proyecto es en Santa Cruz o Isabela).

- e) Copia de cédula de identidad del propietario de la obra.
- f) Copia de cédula de identidad y credencial profesional actualizada del ingeniero responsable del proyecto.

14.15.2 Factibilidad del servicio eléctrico a urbanizaciones, lotizaciones, ciudadelas o zonas comerciales residenciales.

El interesado deberá presentar una solicitud de factibilidad de servicio, a fin de que, mediante consulta Jefatura Técnica de ELECGALÁPAGOS S.A., establezca el nivel de voltaje al cual será servido y condiciones generales para su construcción.

Es importante indicar que para el caso de zonas comerciales residenciales se deberá presentar el proyecto macro, en el cual se pueda organizar de mejor manera los requerimientos por solares, debiendo posteriormente presentar diseños independientes en función de las demandas previamente establecidas, en caso de ser necesario.

Para caso de urbanizaciones y lotizaciones, la construcción de las redes de distribución eléctrica será de responsabilidad del urbanizador o constructor, en tanto que la operación y mantenimiento de las mismas, estará a cargo de ELECGALÁPAGOS S.A.

14.16 PUNTOS DE RECAUDACIÓN

NOMBRE DEL PUNTO	DIRECCION	HORARIO DE ATENCION
		LUNES A VIERNES
MATRIZ - SAN CRISTOBAL	Calle Española y Juan José Flores	07H30 a 12H00 14H00 a 16H30
AGENCIA SANTA CRUZ	Calle Gral. Rodríguez Lara e Indefatigable	07H30 a 12H00 14H00 a 16H30
SUB-AGENCIA ISABELA	Calle Cormorán y 16 de marzo	07H30 a 12H00 14H00 a 16H30
BANCO DEL PACIFICO	OFICINAS DEL BANCO	LUNES A SABADO

14.17 PUNTOS DE ATENCION AL CLIENTE

NOMBRE DEL PUNTO	DIRECCION	HORARIO DE ATENCION	HORARIO DE ATENCION DE EMERGENCIAS
		LUNES A VIERNES	HORAS NO LABORABLES, FINES DE SEMANA Y FERIADOS
MATRIZ - SAN CRISTOBAL	Calle Española y Juan José Flores	07H30 a 12H00 14H00 a 17H00	24 Horas al día*
AGENCIA SANTA CRUZ	Calle Gral. Rodríguez Lara e Indefatigable	07H30 a 12H00 14H00 a 17H00	24 Horas al día*
SUB-AGENCIA ISABELA	Calle Cormorán y 16 de marzo	07H30 a 12H00 14H00 a 17H00	24 Horas al día*

*Ver teléfonos de emergencia

14.18 TELÉFONOS IMPORTANTES Y PUNTOS DE CONTACTO

Matriz San Cristóbal

Está ubicada en Puerto Baquerizo Moreno, en la calle Española S/N y Juan José Flores.
Conmutador: 052-521826; 052-520136; 052-520508
E-mail: elecgalapagos@elecgalapagos.com.ec
Página Web: www.elecgalapagos.com.ec

Agencia Santa Cruz

Ubicada en la calle Gral. Rodríguez Lara S/N e Indefatigable
Conmutador: 052-526161; 052-526161; 052-526009;

Agencia Isabela

Calle Cormorán S/n y 16 de marzo
Conmutador: 052-529202; 052-529279

EN CASOS DE EMERGENCIA: Después de las horas laborables y los fines de semanas podrán comunicarse:

Matriz San Cristóbal: 052-520170

Agencia Santa Cruz: 052-526161; 052-526161; 052-526009 EXTENCION: 107

Agencia Isabela: 052-529202; 052-529279 EXTENCION: 18

14.19 FACTOR DE POTENCIA

Los registradores estáticos instalados para la medición del consumo y demanda, permiten determinar el valor que corresponde a la energía reactiva consumida durante el período de facturación, información que sirve para determinar el factor de potencia promedio de las instalaciones del cliente durante el respectivo mes de facturación.

El factor de potencia (fp) relaciona la potencia reactiva y la potencia activa, mostrando el grado en que las instalaciones utilizan la potencia total para lograr el trabajo útil, mientras más cercano a la unidad sea el fp, se tendrá un mejor aprovechamiento de la potencia de los equipos.

Se recomienda colocar un banco de capacitores en sus instalaciones, para mejorar el factor de potencia, ya que si éste es menor a 0.92, el monto de la factura subirá al ser penalizado por bajo factor de potencia, y el monto por servicio eléctrico será afectado por el siguiente factor:

$$Fp = \frac{0.92}{Fp_{industria}} = \frac{\rightarrow \text{Establecido por el reglamento de tarifas}}{\rightarrow \text{Factor de potencia medido en la industria}}$$

Cualquiera que fuese el tipo de cliente, cuando el valor medido del factor de potencia es inferior a 0.60, la Empresa, previa notificación, podrá suspender el servicio hasta tanto el cliente, modifique sus instalaciones a fin de superar dicho valor.

Las causas más comunes para que se presenten factores de potencia bajos son:

- Motores o transformadores trabajando en vacío o con cargas pequeñas.
- Motores o transformadores sobredimensionados.



ELECGALAPAGOS S.A.
Energías Renovables Nueva Generación

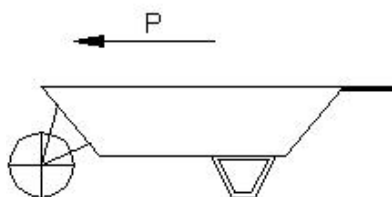
INSTRUCTIVO DE SERVICIO

- Cantidad elevada de motores de pequeña potencia en la red.
- Máquinas de soldadura.
- Lámparas de descarga (fluorescentes, vapor de mercurio, vapor de sodio)

La Energía Reactiva es Necesaria; Sin embargo, tiene un Límite

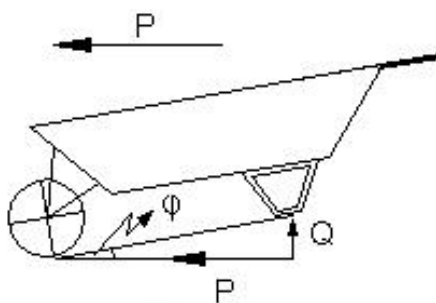
Algunos aparatos eléctricos, como motores, transformadores, lámparas, entre otros, consumen energía reactiva para su normal funcionamiento; pero, el tener un exceso de esta energía significan pérdidas de recursos económicos, tanto para la Empresa como para los clientes.

A modo de explicación, tomaremos el ejemplo de la carretilla, para entender porque es necesaria la energía reactiva; sin embargo, tiene un límite:



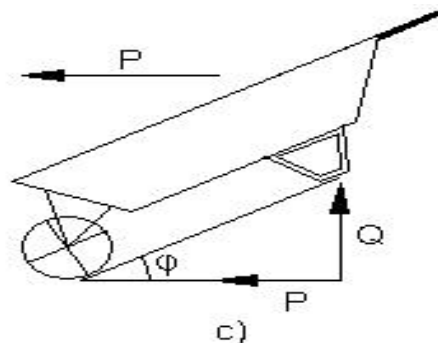
a)

La gráfica a) nos muestra que si la carretilla no es levantada, por más fuerza que se haga para adelante (en este caso llamada P), no se puede realizar el trabajo.



b)

Caso contrario muestra la gráfica b) que al levantar la carretilla una cierta altura, sólo la necesaria, mediante una fuerza Q , el trabajo se puede realizar normalmente.



Sin embargo, si la carretilla es levantada exageradamente, como muestra la gráfica c), el trabajo es realizado muy incómodamente

Como se puede observar, en las gráficas b) y c), se forma un triángulo y en éste un ángulo (fi). Este último es importante, porque mediante un parámetro conocido como coseno del

la carretilla. Así, por ejemplo, tenemos la siguiente tabla ilustrativa que nos presenta

Caso a) 0°	1	La fuerza Q es nula, no se levanta la carretilla
Caso b) 23°	0.92	La fuerza Q es pequeña pero suficiente para levantar y mover la carretilla
Caso c) 45°	0.707	La fuerza Q es algo grande provocando una inclinación de la carretilla que no permite el movimiento adecuado

Ahora, si reemplazamos la carretilla por un motor, por ejemplo, la fuerza para realizar el trabajo será la energía activa (potencia activa P); la fuerza para levantar la carretilla, será la energía reactiva (potencia reactiva Q); y, el p de potencia (FP). Entonces, volviendo a transcribir la tabla anterior, ahora en términos de potencia y energía, tenemos:

Caso a) 0°	1	La potencia reactiva Q es nula
Caso b) 23°	0.92	La potencia reactiva Q es pequeña, la permitida por la regulación
Caso c) 45°	0.707	La potencia reactiva Q es relativamente grande provocando penalizaciones económicas por parte de las Empresas Eléctricas

Con esta ilustración se pretende indicar a nuestros clientes que no tienen conocimientos técnicos, que la intención de la ELECGALAPAGOS S.A. no es impedirles el consumo de la energía reactiva; más bien, pedirles una regulación normalizada que exige el

CONELC para los usuarios del servicio. La regulación consiste en corregir y mantener el Factor de Potencia en valores entre 0.92 y 1, caso contrario su factura será penalizada.

IMPORTANTE: Se debe considerar que no solo los motores causan un bajo factor de potencia, existen otros aparatos eléctricos como las lámparas de: sodio, vapor de mercurio, fluorescentes, etc; equipos de soldadura (por resistencia o arco), los hornos industriales, entre otros.

14.20 FUGAS O DESPERDICIOS DE ENERGÍA

Una causa común del aumento del valor de la planilla por consumo eléctrico es la "fuga de energía".

Como en las fugas de agua, la fuga de corriente es también registrada por el medidor y los clientes deben pagar por una energía que no utilizó.

Las principales causas de las fugas de corriente son: uniones de alambres mal hechas, alambres descubiertos, mal dimensionados o con aislantes desgastados y electrodomésticos dañados.

Para localizar estos defectos se proceda de la siguiente manera:

1. Desconecte todos los aparatos eléctricos de las tomas y apague las luces.
2. Verifique si el disco del medidor de energía eléctrica se detiene; si sigue girando es porque existe una fuga de corriente en las instalaciones internas.
3. En caso de fuga, para identificar su origen debe desconectar el interruptor general.
4. Si el disco del medidor deja de funcionar, entonces el defecto es de la instalación eléctrica interior. En este caso, lo mejor que puede hacer es consultar a un técnico eléctrico.
5. En caso de que el disco del medidor continúa girando, el defecto podría ser del propio medidor. En este caso comunicar a la Empresa para que se reemplace el medidor inmediatamente.

Después de verificar la instalación eléctrica y su medidor, haga lo mismo con sus electrodomésticos:

1. Conecte nuevamente el interruptor general y mantenga todos los aparatos desconectados y las luces apagadas.
2. Conecte en un tomacorriente un aparato cada vez sin hacerlos funcionar, no conecte la refrigeradora.
3. Otros equipos automáticos como el radio reloj deberán también ser desenchufados.
4. Si al conectar un electrodoméstico se observa que el disco del medidor comienza a girar, se debe a que el mismo o el enchufe presentan algún defecto. Usted puede realizar esta prueba con todos sus electrodomésticos.

RECUERDE: Realice las instalaciones eléctricas de su inmueble con un profesional calificado.

14.21 CONSEJOS PRÁCTICOS PARA AHORRAR ENERGÍA

Los siguientes consejos le ayudarán a reducir el valor de su planilla mensual de servicio eléctrico.

Iluminación

1. Aproveche la luz natural, abra las persianas y cortinas durante el día.
2. Instale interruptores de tiempo. Las luces que se encienden cuando se pone el sol y se apagan al amanecer, dan protección y seguridad.
3. Decore la casa con colores claros.
4. Apague los focos innecesariamente encendidos.
5. Mantenga las bombillas siempre limpias. La acumulación de polvo disminuye la iluminación.
6. Evalúe la compra de focos ahorradores, ya que el consumo de estos cuesta mensualmente tan solo una cuarta parte, duran en promedio ocho veces mas e iluminan igual que los focos comunes.
7. La iluminación debe ser adecuada a cada tipo de ambiente, tanto la falta como el exceso de iluminación perjudica a la vista.
8. Cocina
9. Planifique sus comidas del día a tiempo y cocínelas todas de una vez.
10. Encienda la hornilla cuando tenga listos los ingredientes que va a cocinar.
11. Use ollas de presión o tapadas y del tamaño de los quemadores para cocinar económicamente.
12. Use la temperatura adecuada. La alta se debe usar para hervir el agua o para empezar a cocinar los alimentos. Luego se reduce el calor.
13.
en la base de las teteras se comporta como aislante y le hace gastar más energía.
14. No espere a que el alimento esté totalmente cocido para apagar la hornilla. Aproveche el calor de la hornilla recién apagada para terminar de cocinar algunos alimentos o para calentar o empezar a cocinar otros, economizará energía.
15. Si va a comprar una cocina, adquiera la de gas.

Horno

1. Caliente previamente el horno sólo para productos cocidos al horno y platos congelados en cacerola.

2. Alimentos total o parcialmente descongelados se cocinarán más rápido que los congelados.
3. Use tiempo y temperatura para cocinar. Al asar carnes, use un termómetro para que no queden demasiado asadas o a medio asar y para evitar la merma excesiva de calor. Haga uso de un reloj para medir con precisión todas sus tareas culinarias y evitará la pérdida de calor al abrir la puerta del horno.
4. Nunca forre su horno con hojas o papel de aluminio. Esto puede causar interferencias que aminoran el rendimiento del horno.
5. En la cocina eléctrica, desconecte la hornilla o el horno unos minutos antes de terminar el cocimiento u horneado. El calor acumulado lo completará.

Plancha

1. Nunca planche de noche, y menos en la 10pm.).
Planchar de noche le obligará adicionalmente a encender un foco para poder ver bien.
2. Utilizar la plancha eléctrica varias veces al día provoca un desperdicio muy grande energía, acostúmbrese a acumular la mayor cantidad de ropa y plancharla toda de una vez.
3. Con las planchas automáticas use la temperatura indicada para cada tipo de tejido. Es preferible planchar primero las ropas que requieren temperaturas más bajas.
4. Cuando necesite interrumpir el planchado para atender una llamada telefónica o para ver la televisión, no se olvide de desconectar la plancha; además de ahorrar energía, evitará el riesgo de provocar un accidente grave.
5. Evite secar la ropa con la plancha.

Refrigerador

1. Lea con atención el manual de instrucciones del fabricante.
2. Instale la refrigeradora en un sitio bien ventilado, no apegado a paredes o muebles, fuera del alcance de los rayos solares y distantes de fuentes de calor como hornos o cocinas.
3. Revise la hermeticidad de su refrigerador verificando el estado de los cauchos de la puerta.
4. Regule el termostato según la estación.
5. Cuando esté de vacaciones la refrigeradora debe ajustarse al mínimo posible.
6. No introduzca alimentos calientes.
7. No coloque líquidos en recipientes sin tapa, pues el motor hará doble esfuerzo y consumirá más energía eléctrica.
8. No enfríe los alimentos en exceso.
9. Deshiele el congelador cuando se haya acumulado 1/4 de pulgada de escarcha o hielo.

10. Limpie el polvo de la rejilla posterior.
11. No debe abrir a cada momento la puerta de la refrigeradora ni tenerla abierta por mucho tiempo, pues la costosa refrigeración se pierde en segundos.
12. No utilice la parte posterior de la refrigeradora para secar paños, ropa o zapatos.

Lavadora

1. Cargar la lavadora en su máxima capacidad sin sobrecargarla.
2. En máquinas con controles para el nivel de agua, use el nivel que mejor se ajuste a la carga.
3. Algunas lavadoras proveen diferentes ciclos para diferentes tipos de ropa. Usted puede escoger la temperatura del agua para lavar y enjuagar.
4. Un ciclo de remojo puede ayudar a sacar manchas resistentes antes de lavar en agua templada o caliente.
5. Siga las instrucciones de fabricante al usar detergente. Demasiado detergente, además de no limpiar la ropa, la deja jabonosa y es dañino para la máquina.
6. Recuerde limpiar a menudo el filtro de lanillas.
7. Revise las conexiones de la manguera para evitar filtraciones.

Secadora

1. Regule el tiempo de funcionamiento de la secadora de acuerdo con la temperatura necesaria de secado de los diversos tipos de tejidos. Para ello, consulte el manual del fabricante.
2. Use la máquina sólo después de colocar la cantidad de ropa correspondiente a su capacidad máxima.
3. Periódicamente, limpie el filtro de aire.
4. Clasifique las cargas de acuerdo con el peso de la tela y trate de llenar la secadora pero sin sobrecargarla.
5. tejido, y un poco de aire para asentar los materiales.
6. El exceso de temperatura acelera el deterioro de la ropa. Ajustando la secadora en plancharse.
7. No mezcle telas livianas con telas pesadas o telas que suelten lanillas con telas que no lo hagan.

Ducha eléctrica

1. En los días calientes utilice la ducha con el selector en la posición "verano" o "tibio". El consumo de energía es mucho mayor en la posición "invierno" o "caliente" (más de un 30%).
2. Limite su tiempo debajo del agua caliente al mínimo indispensable.
3. Procure limpiar periódicamente los orificios de salida del agua de la ducha.
4. No reutilice una resistencia quemada, esto acarreará un aumento de consumo.

Televisión y equipos

1. No mantenga encendida su TV, vídeo y equipos de sonido innecesariamente.
2. Estos equipos a pesar de estar apagados pero enchufados, continúan consumiendo energía. Por eso desenchúfelos o instale un interruptor.

Computadora

1. Si deja de usar la computadora por un momento, apague el monitor que es como apagar un foco de 50W.
2. Si tiene un computador de última tecnología, active y regule el icono de ahorro de energía.

14.22 PREVENCIÓN DE ACCIDENTES

Para prevenir accidentes causados por problemas con la electricidad, presentamos algunos consejos simples que deben ser observados con atención.

- Revise con periodicidad las instalaciones eléctricas de su casa, si se encuentra alambres y enchufes pelados, viejos o defectuosos que deben ser cambiados sin tardanza.
- Evite el uso de extensiones inadecuadas, los conductores y tomacorrientes deben ser de la capacidad adecuada para los artefactos eléctricos a usar.
- Los cables de extensión no deben ser usados en lugares de paso y siempre serán conexiones temporales.
- Muchos aparatos conectados en un mismo tomacorriente sobrecalientan los alambres y pueden causar corto circuito.
- No haga instalaciones con alambres en mal estado incompatibles con la carga (demasiado delgados), ni interruptores defectuosos.
- Siempre desconecte cualquier artefacto eléctrico antes de limpiarlo; nunca lo ponga en contacto con el agua.

- Cuando esté en la ducha o en el baño, no intente conectar ningún aparato eléctrico. No toque en las partes metálicas de los electrodomésticos con las manos mojadas o los pies en suelo húmedo.
- Jamás use un equipo eléctrico si no tiene instalación a tierra, cuando usted esté sudado o mojado.
- Cuando necesite utilizar algún aparato eléctrico conectado, nunca se ponga en contacto con tuberías de agua o de gas; la corriente eléctrica podría pasar a través de su cuerpo y provocar accidentes fatales.
- Nunca cambie el selector verano - invierno de su ducha cuando esté conectada.
- Jamás introduzca tenedores, cucharas o cualquier objeto metálico en el interior de sus electrodomésticos, principalmente si estuvieran conectados.
- No introduzca las manos o destornilladores en el interior de los televisores, aunque estén desconectados. La energía eléctrica puede estar acumulada y provocar una descarga peligrosa.
- Al cambiar un foco, enrósquelo solo por el bulbo, no toque la parte interna de la boquilla.
- Si tiene niños en casa, tenga cuidado con los aparatos eléctricos conectados; igualmente con los enchufes que debe mantener fuera de cualquier contacto y del alcance de los chicos.
- *Es importante que usted conozca las protecciones (disyuntores, breakers o fusibles) que precautelan la instalación de su casa. Los disyuntores o breakers sustituyen a los fusibles y le protegen de un incendio en caso de sobrecarga de energía o corto circuito, pues desconectan automáticamente el circuito.*
- Verifique si el amperaje de los fusibles o breakers de su casa son adecuados. Cuando un fusible se funde, desconecte inmediatamente el interruptor y busque el daño que produjo el cortocircuito.
- Cambie siempre el fusible dañado por otro nuevo, de igual amperaje. Nunca sustituya fusibles por monedas, alambres, hilos de cobre, de aluminio, o cualquier otro objeto. Esta adaptación, además de peligrosa, elimina el principal dispositivo de seguridad contra la quema de electrodomésticos, focos o lámparas.
- Cambie los fusibles por breakers, que ofrecen mayor seguridad; además, no necesitan ser sustituidos en caso de fallas en los circuitos.
- No instale interruptor, fusible o cualquier otro dispositivo en el hilo neutro. Su interrupción podría causar daños en los aparatos eléctricos y quema de focos o lámparas.
- Desconecte siempre el interruptor general si lo tiene o los breakers del medidor de energía cuando requiera hacer reparaciones eléctricas en las instalaciones y compruebe las modificaciones antes de conectar el interruptor.
- Instale una varilla de puesta a tierra y conecte al neutro de las instalaciones para evitar que sus aparatos se quemen, por variaciones de voltaje.
- Nunca debe aproximarse a las líneas de alta tensión.
- No haga instalaciones por su propia cuenta en las líneas de alta y baja tensión.
- Solo un electricista técnico calificado debe realizar las instalaciones eléctricas en su domicilio.

15. BENEFICIOS ADICIONALES

15.1 TARIFA DE LA DIGNIDAD

El estado Ecuatoriano a partir del 12 de julio del 2007, otorgó el subsidio de la Tarifa Dignidad, para las personas naturales que utilicen la energía con fines residenciales y cuyos consumos sean en Galápagos hasta 130 Kwh mes.

Los clientes que tengan tarifa dignidad para uso residencial, pagará por la planilla de servicio de energía eléctrica el equivalente a la aplicación de los siguientes valores:

Consumo de energía: 0,04 USD/Kw
Por comercialización: 0,70 USD/cliente

Los valores correspondientes a terceros no sufren modificación alguna y por tanto se incluirán en la planilla de conformidad con las leyes y ordenanzas correspondientes.

15.2 TARIFA DE TERCERA EDAD

A este beneficio tienen derecho, las personas que han cumplido los 65 años de edad, y que utilicen el servicio de energía eléctrica con fines residenciales. Se exonerará el 50% del valor del consumo de energía eléctrica, de los 120 Kw mes, en caso de sobrepasar este límite, se cobrará con la tarifa normal el excedente.

La tarifa de tercera edad será aplicable a un solo servicio (medidor), por usuario o pareja conyugal.

Requisitos:

- Copia de la cedula del beneficiario
- Copia de la cedula del cónyuge, en el caso de ser viudo o divorciado se debe presentarla cedula actualizada, o el acta que certifique su estado civil.
- Planilla de consumo eléctrico al día.

Pasos a seguir:

Presentar los requisitos indicados en las ventanillas de Atención al Cliente, en donde firmará el contrato correspondiente.

El contrato de Tercera Edad tendrá vigencia por un año, al cumplirse este tiempo, el beneficiario deberá acudir nuevamente a la Empresa para la renovación del mismo.

16. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acometida: Es el conjunto de: conductores, accesorios y equipos utilizados para la conexión entre la red eléctrica de ELECGALAPAGOS S.A. y el punto de entrega al cliente.

Amperaje: Intensidad de una corriente eléctrica medida en amperios.

Bifásico: Es un servicio en el que se tiene una red con un hilo neutro y dos fases.

Breaker: Interruptor termomagnético que controla y protege las instalaciones eléctricas de una sobrecarga o cortocircuito en la vivienda.

Carga eléctrica: Es la potencia de un equipo eléctrico.

Carga instalada: Es la potencia total en KVA que tiene instalada el cliente.

Circuito eléctrico: Trayecto o ruta de una corriente eléctrica, formado por conductores, que transporta energía eléctrica entre fuentes y cargas.

Conductor: Elemento metálico, generalmente cobre o aluminio, destinado a transmitir el fluido eléctrico.

CONELEC: Consejo Nacional de Electricidad, ente regulador y de control del sector eléctrico ecuatoriano.

Corto circuito: Fenómeno eléctrico que se produce accidentalmente por contacto entre los conductores de diferente potencial y suele determinar una descarga.

Consumidor o cliente: Persona natural o jurídica, que acredita dominio sobre la instalación que recibe el servicio eléctrico, incluye al consumidor regulado y al gran consumidor.

Consumo de energía: Es la cantidad de energía eléctrica en Kw entregada al cliente en un determinado período de tiempo.

Contrato de servicio: Es el documento por el cual se establece las obligaciones entre la Empresa Distribuidora y el cliente.

Demanda: Es la potencia eléctrica promedio consumida en un intervalo de 15 minutos.

Descarga: Paso brusco de electricidad de un cuerpo a otro de diferente potencial o voltaje.

Ducto: Canal individual para el paso de conductores o cables, generalmente empleada para instalaciones subterráneas.

Energía eléctrica: Es la potencia eléctrica que ha sido utilizada durante un determinado período de tiempo, utiliza como unidad el KilovatioHora (Kw).

Extensión: Conjunto formado por un cable o cordón flexible con un enchufe desmontable y un tomacorriente portátil no desmontable.

Factor de potencia: Es la relación entre la potencia activa y la potencia reactiva en cualquier instalación.

Fase: Cada una de las corrientes alternas de una corriente polifásica.

Fusible: Hilo o chapa metálica, fácil de fundirse que se coloca en algunas partes de las instalaciones eléctricas para que, cuando la corriente sea excesiva, la interrumpa fundiéndose.

Garantía: Depósito que el cliente realiza para garantizar el pago del consumo de energía eléctrica equivalente a un mes.

Interruptor: Aparato destinado a interrumpir el paso de la corriente eléctrica en un circuito.

Longitud de acometida: Es la longitud en metros que existe desde el punto de conexión de la acometida en la red de distribución hasta el punto donde se encuentra el sistema de medición.

Materiales de acometida: Constituye el juego de: conectores y cable utilizados para la conexión del medidor a la red eléctrica.

Medidor: Es el instrumento que mide y registra la energía en Kw, potencia activa en Kw o potencia reactiva en KVAR utilizada por el cliente en un determinado período de tiempo.

Mora: Valor que se genera cuando no se cancela a tiempo una planilla de pago.

Monofásico: es un servicio en el que se tiene un hilo neutro y un hilo fase.

Potencia activa: Es la potencia que efectivamente realiza el trabajo, se mide en Kilovatios (Kw).

Potencia reactiva: Es la potencia que se requiere para generar y mantener los campos electromagnéticos de las cargas inductivas, se mide en KiloVoltioAmperioReactivo (KVAR), no significa un consumo de potencia activa en forma directa.

Red de distribución eléctrica: Es el conjunto de conductores con todos sus accesorios, sus elementos de sujeción, protección, etc., que une una fuente de energía con las receptoras o cargas.

Sistema de medición: Comprende todos los instrumentos, equipos, cableados de propiedad de ELECGALAPAGOS S.A., destinados a la medición de energía eléctrica en Kw y potencia en Kw o KVAR.

Sobrecarga: Sobrepasar la capacidad de funcionamiento de un aparato o circuito.

Tablero: Es el que contiene el sistema de medición y protección principal de las instalaciones del cliente.

Tarifa: Precios de la energía eléctrica en sus diferentes categorías o usos.

Tensión: Potencial eléctrico de un punto de un circuito, la diferencia de tensión entre dos puntos produce la circulación de corriente eléctrica cuando existe un elemento que los une.

Tierra: Comprende toda la conexión metálica directa, sin fusibles ni protección alguna, de sección suficiente entre determinados elementos o partes de una instalación y una varilla o grupo de varillas enterradas en el suelo, con el objeto de conseguir que en el conjunto de instalaciones tenga potencial cero y que al mismo tiempo permita el paso a tierra de las corrientes de falla o de las descargas de origen atmosférico.

Tomacorrientes: Accesorio con contactos de toma diseñados para recibir las espigas de un enchufe y con terminales para la conexión de cables eléctricos.

Transformador: Equipo eléctrico que convierte la corriente eléctrica en otra de mayor tensión y menor intensidad, o viceversa.

Trifásico: Es un servicio en el que se tiene una red con un hilo neutro y tres fases.

Voltaje: Diferencia de potencial eléctrico o conjunto de voltios que actúan en un aparato o sistema eléctrico.

17. ADJUNTOS

GRÁFICO 1.1 DIAGRAMA INSTALACION DE UN MEDIDOR EN CAJA METALICA

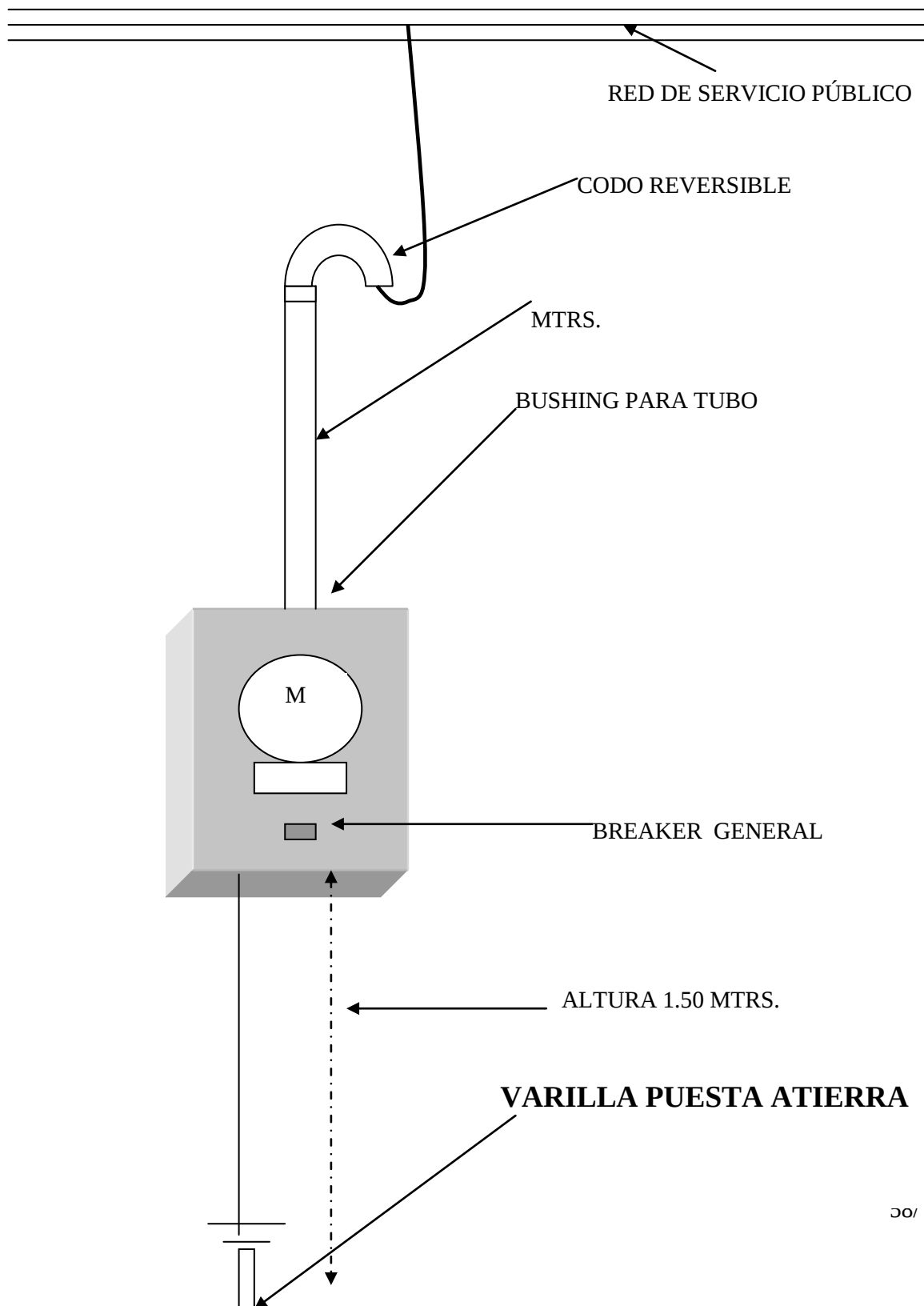
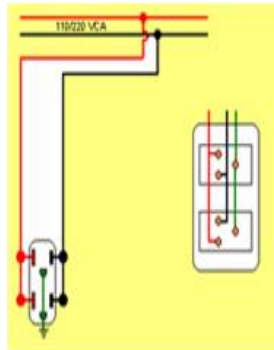
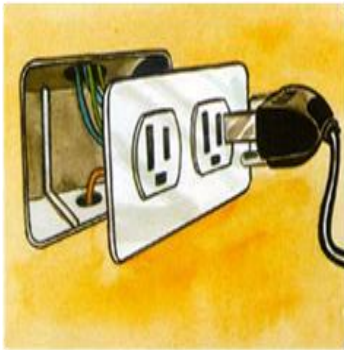


GRÁFICO 1.2 ADECUACIONES Y SISTEMA DE PUESTA A TIERRA

Protección de las Instalaciones Eléctricas

Instalación de tomacorrientes polarizados



Protección de Puesta a Tierra

