

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

f) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Meses, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (%)	Link para el servicio por internet (en línea)	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (Ej:meses)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud Nuevo Medidor	Persona natural o jurídica que requiere del servicio de energía eléctrica.	1. Asesorar a Atención al Cliente de la matriz o agencia de energía y solicitar el servicio. 2. Una vez entregada la información al ciudadano se aserora con los documentos a la empresa para ser ingresado al sistema comercial y proceder a realizar la impresión al domicilio. 3. Se le informa al cliente que una vez aprobada la inspección deberá acercarse a las oficinas a firmar el contrato y pagar la garantía previa instalación del servicio.	Persona Natural: Proprietario del inmueble • Copia de cédula de identidad a color • Copia de certificado de votación a color • Copia de la escritura del terreno. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble) Persona Natural: No Proprietario del inmueble • Copia de cédula de identidad a color • Copia de certificado de votación a color • Copia de la escritura del terreno, adjunto con la carta del propietario autorizando la instalación del nuevo servicio y copia de empresa y solicitar el servicio. Persona Jurídica: Proprietario del inmueble • Copia de cédula de identidad a color • Copia de certificado de votación a color • Copia de la escritura del terreno. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble) Persona Jurídica: No Proprietario del inmueble • Copia de cédula de identidad a color • Copia de certificado de votación a color • Copia del empadronamiento del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil, del RUC • Copia de la escritura del terreno, adjunto con la carta del propietario autorizando la instalación del nuevo servicio y copia de la cédula de identidad a color o Contrato De Arrendamiento Debidamente Legalizado. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble)	1. Se crea la solicitud en el sistema comercial. 2. Se imprime el formulario de inspección. 3. Se remite al departamento técnico para la inspección del sitio en donde será instalado el nuevo medidor. 4. Departamento Técnico remite la orden al Departamento Comercial para el ingreso de los datos al sistema comercial, previa aprobación de la inspección. 5. En la forma aprobada la inspección en el sistema comercial, permisionará como suspenso hasta que el cliente adecue el lugar como lo especifica el técnico. 6. Se digita los datos de la inspección, la solicitud a bodega, se aprueba la solicitud y se revisan los valores que deberá cancelar el cliente. 7. Se procesa impresión el contrato para la firma entre el cliente y el representante de la empresa, se cambian los generales en las ventanilla de la empresa.	0800 a 1700	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isubella	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores, Telf.: 052320731-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable, Telf.: 05232051-05232050 Agencia Isubella, Comodoro y 16 de Mayo, Telf.: 05232022-05232029 http://www.elecgapagos.com.ec	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores, Telf.: 052320731-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable, Telf.: 05232051-05232050 Agencia Isubella, Comodoro y 16 de Mayo, Telf.: 05232022-05232029 http://www.elecgapagos.com.ec	1	http://www.elecgapagos.com.ec	http://www.elecgapagos.com.ec	172	172	65,8%
2	Reubicación de medidor	Si el medidor está dentro del inmueble: debe ser trasladado a la parte superior para facilitar la lectura de su consumo.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico.	• El propietario del servicio debe acercarse con la cédula de ciudadanía • Estar al día en el pago de la planilla eléctrica	1. Se crea la solicitud en el sistema comercial y se imprime el formulario de inspección. 2. Se entrega el formulario al Departamento Técnico. 3. El técnico realiza la inspección, y una aprobada el departamento comercial ingresará los datos al sistema, si en seguida se registrará en el sistema como suspenso hasta el lugar como lo especifica el técnico. 4. Servicio al cliente entrega la orden de trabajo, se digita la solicitud a bodega, se aprueba la solicitud. 5. El departamento comercial entrega al área Técnica los documentos para que realicen la instalación.	0800 a 1700	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isubella	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores, Telf.: 052320731-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable, Telf.: 05232051-05232050 Agencia Isubella, Comodoro y 16 de Mayo, Telf.: 05232022-05232029 http://www.elecgapagos.com.ec	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores, Telf.: 052320731-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable, Telf.: 05232051-05232050 Agencia Isubella, Comodoro y 16 de Mayo, Telf.: 05232022-05232029 http://www.elecgapagos.com.ec	NO	http://www.elecgapagos.com.ec	http://www.elecgapagos.com.ec	22	22	65,8%
3	Solicitud cambio de nombre/ propietario	Se debe realizar: 1. Se adquirió un inmueble que dispone en del servicio eléctrico. 2. Herencia su familia. 3. El medidor está a nombre del cónyuge que ha fallecido.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Presentar la documentación requerida. 4. Se procede a elaborar un nuevo contrato con el nuevo cliente.	• Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de votación • Copia de cualquiera de estos tres documentos: Escritura, certificado de bienes y raíces o certificado de desgravamen. • Estar al día en los pagos del servicio eléctrico • Certificado de defunción (solo para el numeral 3)	1. Ingresar los nuevos datos del cliente en el sistema comercial, para impresión de la nueva solicitud. 2. Imprimir el contrato para la firma entre el cliente y el representante de la empresa.	0800 a 1700	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isubella	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores, Telf.: 052320731-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable, Telf.: 05232051-05232050 Agencia Isubella, Comodoro y 16 de Mayo, Telf.: 05232022-05232029 http://www.elecgapagos.com.ec	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores, Telf.: 052320731-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable, Telf.: 05232051-05232050 Agencia Isubella, Comodoro y 16 de Mayo, Telf.: 05232022-05232029 http://www.elecgapagos.com.ec	NO	http://www.elecgapagos.com.ec	http://www.elecgapagos.com.ec	10	10	65,8%
4	Solicitud suspensión del servicio eléctrico	Se solicita la suspensión del medidor si este no está siendo utilizado. Suspensión Temporal: Cuando el inmueble este desocupado por más de un mes. Suspensión Definitiva: Cuando el inmueble este desocupado por más de seis meses.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Procede a llenar el formulario de suspensión del servicio.	• Presentar cédula de identidad del propietario • Estar al día en el pago de la planilla eléctrica	1. Imprimir el formulario de suspensión del servicio para la firma del cliente. 2. Imprimir orden de trabajo que será enviada al Departamento Técnico para su ejecución. 3. Digitar en el sistema comercial la descomisión del servicio.	0800 a 1700	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isubella	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores, Telf.: 052320731-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable, Telf.: 05232051-05232050 Agencia Isubella, Comodoro y 16 de Mayo, Telf.: 05232022-05232029 http://www.elecgapagos.com.ec	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores, Telf.: 052320731-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable, Telf.: 05232051-05232050 Agencia Isubella, Comodoro y 16 de Mayo, Telf.: 05232022-05232029 http://www.elecgapagos.com.ec	NO	http://www.elecgapagos.com.ec	http://www.elecgapagos.com.ec	26	26	65,8%
5	Solicitud cambio de tarifa	Se debe solicitar cambio de tarifa cuando cambia la escritura para la cual consume el servicio de energía eléctrica	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Indicar a Atención al Cliente el código del servicio para proceder a realizar una inspección.	• Estar al día en el pago de la planilla eléctrica	1. Imprimir orden de trabajo para la inspección del inmueble, con el fin de identificar a que tarifa pertenece. (Esta documentación será entregada al Departamento Técnico para su ejecución. 2. La orden será devuelta al Departamento Comercial y digitalada en el sistema comercial para el cambio de tarifa.	0800 a 1700	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isubella	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores, Telf.: 052320731-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable, Telf.: 05232051-05232050 Agencia Isubella, Comodoro y 16 de Mayo, Telf.: 05232022-05232029 http://www.elecgapagos.com.ec	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores, Telf.: 052320731-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable, Telf.: 05232051-05232050 Agencia Isubella, Comodoro y 16 de Mayo, Telf.: 05232022-05232029 http://www.elecgapagos.com.ec	NO	http://www.elecgapagos.com.ec	http://www.elecgapagos.com.ec	3	3	65,8%
6	Solicitud de cambio de domicilio	Se debe solicitar el cambio de domicilio cuando el cliente pretende trasladar	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Suscripción del formulario para el cambio de domicilio.	• Estar al día en el pago de la planilla eléctrica	1. Imprimir orden de trabajo para el cambio de domicilio, enviada al departamento técnico para su ejecución. 2. Se ingresan los datos proporcionados por el inspector. 3. Se realiza la instalación del medidor en el nuevo domicilio.	0800 a 1700	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isubella	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores, Telf.: 052320731-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable, Telf.: 05232051-05232050 Agencia Isubella, Comodoro y 16 de Mayo, Telf.: 05232022-05232029 http://www.elecgapagos.com.ec	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores, Telf.: 052320731-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable, Telf.: 05232051-05232050 Agencia Isubella, Comodoro y 16 de Mayo, Telf.: 05232022-05232029 http://www.elecgapagos.com.ec	NO	http://www.elecgapagos.com.ec	http://www.elecgapagos.com.ec	12	12	65,8%
Para ser Remado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																		
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: LITREVAL																		
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (DE LETRA):																		
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																		
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																		
												NELLSON DANIEL TORREALBA BRAVO						
												nellson@elecgapagos.com.ec						
												(05) 3 200733 EXT. 2228						