

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

d) 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 (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiario 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 (Solo para atención a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por correo electrónico, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, WhatsApp, etc.)	Servicio Automatizado (%/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de Ciudadanía/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (01/maio/24)	Número de Ciudadanía/Ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud Nuevo Medidor	Persona natural o jurídica que requiere instalar o cambiar un medidor de energía eléctrica	1. Acuerda a Atención al Cliente de la manera y agracia de la empresa y el costo del servicio. 2. Una vez entregada la información al ciudadano se envía con los documentos a la empresa para ser ingresado al sistema comercial y proceder a realizar la inspección eléctrica. 3. Si ya se realizó la inspección eléctrica, el cliente debe presentar a la oficina a fin de controlar y cancelar la prima para sustitución del servicio.	1. Copia de cédula de identidad a color 2. Copia de certificado de votación a color 3. Copia de escritura del terreno. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y metraje del inmueble) Persona Natural: No Propietaria del inmueble 4. Copia de cédula de identidad a color 5. Copia de certificado de votación a color 6. Copia de escritura del terreno. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y metraje del inmueble) Persona Jurídica: No Propietaria del inmueble 7. Copia de escritura del terreno, adjunta con la carta del propietario autorizando la instalación del nuevo servicio y copia de la cédula de identidad a color. 8. Contrato De Arrendamiento Obedientes Legitimado. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y metraje del inmueble)	1. Se crea la solicitud en el sistema comercial. 2. Se ingresa el formulario de inscripción. 3. Se remite al departamento técnico para la inspección del sitio en donde será instalada la nueva medidor. 4. Departamento Técnico envía la orden al Departamento Comercial para el ingreso de los datos al sistema comercial, previa aprobación de la inspección. 5. Una vez aprobada la inspección en el sistema comercial, personal que suscriba debe ir al sitio a efectuar el pago con la respectiva factura. 6. Se digita los datos de la inspección, la solicitud a boletín, se aprueba la solicitud y se envían los valores que deberá cancelar el cliente. 7. Se procede a registrar el contrato para la firma entre el cliente y el representante de la empresa en cualquier los parámetros en las veredales de la empresa.	08:00 a 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina central San Cristóbal, agencia Santa Cruz e habilita	Direcciones: Mariano San Cristóbal, España y Juan José Torres. Tel.: (02)20733-10232058 Agencia Santa Cruz, Rodrigo Lara e Interdependiente. Tel.: (02)20733-10232058 Agencia habilita, Comarca y 16 de mayo. Tel.: (02)20733-10232079 http://www.energiapago.com.ec/	Direcciones: Mariano San Cristóbal, España y Juan José Torres. Tel.: (02)20733-10232058 Agencia Santa Cruz, Rodrigo Lara e Interdependiente. Tel.: (02)20733-10232058 Agencia habilita, Comarca y 16 de mayo. Tel.: (02)20733-10232079 http://www.energiapago.com.ec/	NO		http://www.energiapago.com.ec/	233	893	74,3%
2	Realización de medidor	El medidor está dentro del inmueble, debe ser trasladado a la parte exterior para facilitar la lectura de los consumos.	1. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 2. Si el medidor está a interior de la vivienda se debe realizar un traslado por el cliente.	1. Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de votación 2. Copia de cualquier pago en efectivo: facturas, certificado de bienes y valores a certificado de ingresos. 3. Certificado de definición (solo para el número 2)	1. Se crea la solicitud en el sistema comercial y se ingresa el formulario de inscripción 2. Se entrega el formulario al Departamento Técnico. 3. El técnico realiza la inspección, en el momento el departamento comercial registra los datos al sistema y se registra el ingreso al sistema como suscriptor hasta el cliente aduce un lugar como el siguiente ejemplo: 4. Servicio al cliente digita los datos de trabajo, se digita la solicitud a boletín y se genera la orden. 5. Servicio al cliente registra la solicitud a boletín y el formulario de inscripción. 6. El departamento comercial entrega el área Técnica los documentos para que realicen la medición.	08:00 a 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina central San Cristóbal, agencia Santa Cruz e habilita	Direcciones: Mariano San Cristóbal, España y Juan José Torres. Tel.: (02)20733-10232058 Agencia Santa Cruz, Rodrigo Lara e Interdependiente. Tel.: (02)20733-10232058 Agencia habilita, Comarca y 16 de mayo. Tel.: (02)20733-10232079 http://www.energiapago.com.ec/	Direcciones: Mariano San Cristóbal, España y Juan José Torres. Tel.: (02)20733-10232058 Agencia Santa Cruz, Rodrigo Lara e Interdependiente. Tel.: (02)20733-10232058 Agencia habilita, Comarca y 16 de mayo. Tel.: (02)20733-10232079 http://www.energiapago.com.ec/	NO	http://www.energiapago.com.ec/	16	232	74,3%	
3	Solicitud cambio de nombre / propietario	Se debe realizar: 1. El abastecido o beneficiario que dispone un servicio eléctrico en su domicilio. 2. El medidor está a interior del inmueble que lo abastece. 3. Presentar la documentación requerida. 4. Se procede a elaborar un nuevo contrato con el nuevo cliente.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de marzo a agencia. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. El medidor está a interior del inmueble que lo abastece. 4. Presentar la documentación requerida. 5. Se procede a elaborar un nuevo contrato con el nuevo cliente.	1. Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de votación 2. Copia de cualquier pago en efectivo: facturas, certificado de bienes y valores a certificado de ingresos. 3. Certificado de definición (solo para el número 2)	1. Ingresar los nuevos datos del cliente en el sistema comercial, para ingresar de la nueva solicitud 2. Inspección al contrato para la firma entre el cliente y el representante de la empresa.	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina central San Cristóbal, agencia Santa Cruz e habilita	Direcciones: Mariano San Cristóbal, España y Juan José Torres. Tel.: (02)20733-10232058 Agencia Santa Cruz, Rodrigo Lara e Interdependiente. Tel.: (02)20733-10232058 Agencia habilita, Comarca y 16 de mayo. Tel.: (02)20733-10232079 http://www.energiapago.com.ec/	Direcciones: Mariano San Cristóbal, España y Juan José Torres. Tel.: (02)20733-10232058 Agencia Santa Cruz, Rodrigo Lara e Interdependiente. Tel.: (02)20733-10232058 Agencia habilita, Comarca y 16 de mayo. Tel.: (02)20733-10232079 http://www.energiapago.com.ec/	NO	http://www.energiapago.com.ec/	0	0	74,3%	
4	Solicitud suspensión del servicio eléctrico	Impugnación Temporal: Cuando el beneficiario desea cancelar por más de 90 días. Suspensión Definitiva: Cuando el beneficiario desea cancelar por más de 90 días.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de marzo a agencia. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Presentar la documentación requerida.	1. Presentar cédula de identidad del propietario 2. Copia de cualquier pago en efectivo	1. Imprimir el formulario de suspensión del servicio para la firma del cliente. 2. Imprimir el formulario de trabajo que será enviado al Departamento Técnico para su aprobación. 3. Digitar en el sistema comercial el desmontaje del servicio.	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina central San Cristóbal, agencia Santa Cruz e habilita	Direcciones: Mariano San Cristóbal, España y Juan José Torres. Tel.: (02)20733-10232058 Agencia Santa Cruz, Rodrigo Lara e Interdependiente. Tel.: (02)20733-10232058 Agencia habilita, Comarca y 16 de mayo. Tel.: (02)20733-10232079 http://www.energiapago.com.ec/	Direcciones: Mariano San Cristóbal, España y Juan José Torres. Tel.: (02)20733-10232058 Agencia Santa Cruz, Rodrigo Lara e Interdependiente. Tel.: (02)20733-10232058 Agencia habilita, Comarca y 16 de mayo. Tel.: (02)20733-10232079 http://www.energiapago.com.ec/	NO	http://www.energiapago.com.ec/	0	0	74,3%	
5	Solicitud cambio de tarifa	Se debe solicitar cambio de tarifa cuando cambia la actividad económica del cliente o cuando cambia el servicio de energía eléctrica	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de marzo a agencia. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Inducir 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. (con documentación en el departamento técnico para su aprobación) 2. Se realiza el trámite al Departamento Comercial y se digita en el sistema comercial para el cambio de tarifa.	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina central San Cristóbal, agencia Santa Cruz e habilita	Direcciones: Mariano San Cristóbal, España y Juan José Torres. Tel.: (02)20733-10232058 Agencia Santa Cruz, Rodrigo Lara e Interdependiente. Tel.: (02)20733-10232058 Agencia habilita, Comarca y 16 de mayo. Tel.: (02)20733-10232079 http://www.energiapago.com.ec/	Direcciones: Mariano San Cristóbal, España y Juan José Torres. Tel.: (02)20733-10232058 Agencia Santa Cruz, Rodrigo Lara e Interdependiente. Tel.: (02)20733-10232058 Agencia habilita, Comarca y 16 de mayo. Tel.: (02)20733-10232079 http://www.energiapago.com.ec/	NO	http://www.energiapago.com.ec/	0	0	74,3%	
6	Solicitud de cambio de domicilio	Se debe solicitar el cambio de domicilio cuando el cliente cambia de domicilio.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de marzo a agencia. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Presentar la documentación requerida.	Estar al día en el pago de la planilla eléctrica	1. Imprimir orden de trabajo para el cambio de domicilio, enviado al departamento técnico para su aprobación. 2. Se ingresan los datos proporcionados por el inspector. 3. Se realiza la inscripción del medidor en el nuevo domicilio.	08:00 a 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina central San Cristóbal, agencia Santa Cruz e habilita	Direcciones: Mariano San Cristóbal, España y Juan José Torres. Tel.: (02)20733-10232058 Agencia Santa Cruz, Rodrigo Lara e Interdependiente. Tel.: (02)20733-10232058 Agencia habilita, Comarca y 16 de mayo. Tel.: (02)20733-10232079 http://www.energiapago.com.ec/	Direcciones: Mariano San Cristóbal, España y Juan José Torres. Tel.: (02)20733-10232058 Agencia Santa Cruz, Rodrigo Lara e Interdependiente. Tel.: (02)20733-10232058 Agencia habilita, Comarca y 16 de mayo. Tel.: (02)20733-10232079 http://www.energiapago.com.ec/	NO	http://www.energiapago.com.ec/	4	27	74,3%	
Para ser Remado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												01/06/2024						
MEDIOS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MÉDIOS:						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):												DIRECCIÓN COMERCIAL						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL c):												NELSON DANIEL TORRES BARRO						
CORREO ELECTRÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												energiapago@energiapago.com.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 20733101 1233						