

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
e) 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 ciudadanía 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 (Días, Horas, Minutos)	Tipo de beneficiario o usuarios del servicio (Describir el o los para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina o dependencia que ofrece el servicio (Indicar para acceder a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar el o los por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, SMS, etc.)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (Bimestral)	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 el servicio de energía eléctrica	1. Acercarse a Atención al Cliente de la matriz o agencia de la empresa y solicitar el servicio. 2. Una vez entregada la información al ciudadano se acuerda con los documentos a la empresa para un registro de datos (controlar el propósito y realizar la inspección de domicilio). 3. Se informa al cliente que una vez aprobada la inspección deberá acercarse a las oficinas a firmar el contrato y cancelar la garantía previa instalación del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario "Propuesta de Instalación"</li> <li>Copie de cédula de identidad a color</li> <li>Copie de certificado de votación a color</li> <li>Copie de la escritura del terreno. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble)</li> <li>Formulario "Propuesta del Instalador"</li> <li>Copie de cédula de identidad a color</li> <li>Copie de certificado de votación a color</li> <li>Copie de la escritura del terreno, adjunto con la carta del propietario autorizando la instalación del nuevo servicio y copia de la cédula de identidad e sistema, el Contrato de Arrendamiento (Cadastramento legalizado). (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble)</li> <li>Formulario "Propuesta del Instalador"</li> <li>Copie de cédula de identidad a color</li> <li>Copie de certificado de votación a color</li> <li>Copie de nombramiento del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil, del RUC</li> <li>Copie de la escritura del terreno. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble)</li> <li>Formulario "Propuesta del Instalador"</li> <li>Copie de cédula de identidad a color</li> <li>Copie de nombramiento del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil, del RUC</li> <li>Copie de la escritura del terreno, adjunto con la carta del propietario autorizando la instalación del nuevo servicio y copia de la cédula de identidad e sistema, el Contrato de Arrendamiento (Cadastramento legalizado). (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se crea la solicitud en el sistema comercial.</li> <li>Se envía el formulario de inscripción.</li> <li>Se envía el departamento técnico para la inspección del sitio en donde será instalado el nuevo medidor.</li> <li>Departamento Técnico remite los datos al Departamento Comercial para el ingreso de los datos al sistema comercial, genera aprobación de la inspección.</li> <li>Se ha aprobado la inspección en el sistema comercial, permisionará como suscriptor hasta que el cliente solicite el lugar como lo especifica el contrato.</li> <li>Se digita los datos de la inspección, la cédula de votación, se aprueba la solicitud y se envían los datos que deberá a cancelar el cliente.</li> <li>Se procede imprimir el contrato para la firma entre el cliente y el representante de la empresa, se entregan los documentos en los ventanillas de la empresa.</li> </ol>	08:00 a 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz y Huabala	Dirección: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf: 052330733-052330598 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indígenas. Telf: 052330161-052330160 Agencia Huabala, Comandante y 16 de marzo. Telf: 052330300-052330279 <a href="http://www.diregpagos.com.ec/">http://www.diregpagos.com.ec/</a>	Dirección: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf: 052330733-052330598 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indígenas. Telf: 052330161-052330160 Agencia Huabala, Comandante y 16 de marzo. Telf: 052330300-052330279 <a href="http://www.diregpagos.com.ec/">http://www.diregpagos.com.ec/</a>	NO	<a href="http://www.diregpagos.com.ec/">http://www.diregpagos.com.ec/</a>	<a href="http://www.diregpagos.com.ec/">http://www.diregpagos.com.ec/</a>	231	882	74,5%
2	Substitución de medidor	Si el medidor está dentro del inmueble, debe ser trasladado a la plaza exterior para facilitar la lectura de su consumo.	1. Cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Indica al servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Servicio al cliente informa que debe tener adecuado el lugar donde se trasladará el medidor, según regulación establecida por ANECEL.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de votación</li> <li>Formulario de solicitud de traslado de medidor</li> <li>Copie de certificado de estos tres documentos: Escritura, certificado de bienes y valores o acta de desgravamen.</li> <li>Costo al día en el pago de la planilla electrónica</li> <li>Certificado de defunción (solo para el numeral 2)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se crea la solicitud en el sistema comercial y se ingresa el formulario de inscripción</li> <li>Se envía el formulario al Departamento Técnico</li> <li>Se realiza la inspección, se está aprobado el departamento comercial ingresará los datos al sistema, se va a registrar en el sistema como suscriptor hasta el cliente solicite el lugar como lo especifica el contrato.</li> <li>Se envía al cliente el lugar de trabajo, se digita la solicitud y se aprueba la lectura.</li> <li>Se envía al cliente impreso la solicitud a homologar y el formulario de instalación.</li> <li>El departamento comercial entrega al área Técnica los documentos para que realicen la instalación.</li> </ol>	08:00 a 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz y Huabala	Dirección: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf: 052330733-052330598 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indígenas. Telf: 052330161-052330160 Agencia Huabala, Comandante y 16 de marzo. Telf: 052330300-052330279 <a href="http://www.diregpagos.com.ec/">http://www.diregpagos.com.ec/</a>	Dirección: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf: 052330733-052330598 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indígenas. Telf: 052330161-052330160 Agencia Huabala, Comandante y 16 de marzo. Telf: 052330300-052330279 <a href="http://www.diregpagos.com.ec/">http://www.diregpagos.com.ec/</a>	NO	<a href="http://www.diregpagos.com.ec/">http://www.diregpagos.com.ec/</a>	<a href="http://www.diregpagos.com.ec/">http://www.diregpagos.com.ec/</a>	56	212	74,5%
3	Solicitud cambio de nombre / propietario	Se debe realizar: 1. El medidor en inmueble que dispone en del servicio eléctrico. 2. Inmueble comercial. 3. Si el medidor está a nombre del cónyuge que lo debeida.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Indica al 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de votación</li> <li>Copie de certificado de estos tres documentos: Escritura, certificado de bienes y valores o acta de desgravamen.</li> <li>Costo al día en el pago del servicio eléctrico</li> <li>Certificado de defunción (solo para el numeral 2)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Registrar los nuevos datos del cliente en el sistema comercial, para inscripción de la nueva solicitud</li> <li>Impreso el contrato para la firma entre el cliente y el representante de la empresa.</li> </ol>	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz y Huabala	Dirección: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf: 052330733-052330598 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indígenas. Telf: 052330161-052330160 Agencia Huabala, Comandante y 16 de marzo. Telf: 052330300-052330279 <a href="http://www.diregpagos.com.ec/">http://www.diregpagos.com.ec/</a>	Dirección: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf: 052330733-052330598 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indígenas. Telf: 052330161-052330160 Agencia Huabala, Comandante y 16 de marzo. Telf: 052330300-052330279 <a href="http://www.diregpagos.com.ec/">http://www.diregpagos.com.ec/</a>	NO	<a href="http://www.diregpagos.com.ec/">http://www.diregpagos.com.ec/</a>	<a href="http://www.diregpagos.com.ec/">http://www.diregpagos.com.ec/</a>	0	0	74,5%
4	Solicitud suspensión del servicio eléctrico	Se solicita la suspensión del medidor si está o será cambio utilizado <b>Suspensión Temporal:</b> Cuando el inmueble será desocupado por más de seis meses. <b>Suspensión Definitiva:</b> Cuando el inmueble está desocupado por más de seis meses.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Indica al servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Procede a llenar el formulario de suspensión del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar cédula de identidad del propietario</li> <li>Costo al día en el pago de la planilla electrónica</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Impreso el formulario de suspensión del servicio para la firma del cliente.</li> <li>Impreso orden de trabajo que será enviada al Departamento Técnico para su ejecución.</li> <li>Digitar en el sistema comercial la suspensión del servicio.</li> </ol>	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz y Huabala	Dirección: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf: 052330733-052330598 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indígenas. Telf: 052330161-052330160 Agencia Huabala, Comandante y 16 de marzo. Telf: 052330300-052330279 <a href="http://www.diregpagos.com.ec/">http://www.diregpagos.com.ec/</a>	Dirección: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf: 052330733-052330598 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indígenas. Telf: 052330161-052330160 Agencia Huabala, Comandante y 16 de marzo. Telf: 052330300-052330279 <a href="http://www.diregpagos.com.ec/">http://www.diregpagos.com.ec/</a>	NO	<a href="http://www.diregpagos.com.ec/">http://www.diregpagos.com.ec/</a>	<a href="http://www.diregpagos.com.ec/">http://www.diregpagos.com.ec/</a>	0	0	74,5%
5	Solicitud cambio de tarifa	Se debe solicitar cambio de tarifa cuando cambia la actividad para la cual está el servicio de energía eléctrica.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Indica al 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario de solicitud de cambio de tarifa</li> <li>Costo al día en el pago de la planilla electrónica</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Impreso orden de trabajo para la inspección del inmueble, con el fin de identificar a que tarifa pertenece. Este documentación será entregada al Departamento Técnico para su ejecución.</li> <li>La orden será devuelta al Departamento Comercial y digitada en el sistema comercial para el cambio de tarifa.</li> </ol>	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz y Huabala	Dirección: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf: 052330733-052330598 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indígenas. Telf: 052330161-052330160 Agencia Huabala, Comandante y 16 de marzo. Telf: 052330300-052330279 <a href="http://www.diregpagos.com.ec/">http://www.diregpagos.com.ec/</a>	Dirección: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf: 052330733-052330598 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indígenas. Telf: 052330161-052330160 Agencia Huabala, Comandante y 16 de marzo. Telf: 052330300-052330279 <a href="http://www.diregpagos.com.ec/">http://www.diregpagos.com.ec/</a>	NO	<a href="http://www.diregpagos.com.ec/">http://www.diregpagos.com.ec/</a>	<a href="http://www.diregpagos.com.ec/">http://www.diregpagos.com.ec/</a>	0	0	74,5%
6	Solicitud de cambio de domicilio	Se debe solicitar el cambio de domicilio cuando el Cliente cambie domicilio.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Indica al servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Suspensión del formulario para el cambio de domicilio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario de solicitud de cambio de domicilio</li> <li>Costo al día en el pago de la planilla electrónica</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Impreso orden de trabajo para el cambio de domicilio, enviada al departamento técnico para su ejecución.</li> <li>Se ingresan los datos proporcionados por el propietario.</li> <li>Se realiza la instalación del medidor en el nuevo domicilio.</li> </ol>	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz y Huabala	Dirección: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf: 052330733-052330598 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indígenas. Telf: 052330161-052330160 Agencia Huabala, Comandante y 16 de marzo. Telf: 052330300-052330279 <a href="http://www.diregpagos.com.ec/">http://www.diregpagos.com.ec/</a>	Dirección: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf: 052330733-052330598 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indígenas. Telf: 052330161-052330160 Agencia Huabala, Comandante y 16 de marzo. Telf: 052330300-052330279 <a href="http://www.diregpagos.com.ec/">http://www.diregpagos.com.ec/</a>	NO	<a href="http://www.diregpagos.com.ec/">http://www.diregpagos.com.ec/</a>	<a href="http://www.diregpagos.com.ec/">http://www.diregpagos.com.ec/</a>	4	27	74,5%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												07/04/2016						
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
NOMBRE POSEEDOR DE LA INFORMACIÓN:												DIRECCIÓN COMERCIAL						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LÍMITE:												NELSON SANCHEZ TOMALA SERRANO						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												<a href="mailto:directorcomercial@elecclamigos.com.ec">directorcomercial@elecclamigos.com.ec</a>						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(05) 2 32973 EXT. 1211						