

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 dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Indicar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Indicar 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 (Indicar para direcciones a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo de canales disponibles de atención presencial: (Indicar si es por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono, videoconferencia)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por línea)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (Trimestre)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud Nueva Medidor	Persona natural o jurídica que requiere del servicio de energía eléctrica.	1. Acordarse a Atención al Cliente de la matriz o agencia de la empresa a instalar el servicio. 2. Una vez entregada la información al ciudadano se genera el sistema comercial y se procede a realizar la inspección al domicilio. 3. Se informa al cliente que una vez concluida la inspección deben acercarse a las oficinas a firmar el contrato y cancelar la garantía previa instalación del servicio.	Persona Natural: Propietario del inmueble • Copia de cédula de identidad a color • Copia de la matrícula del terreno. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble) Persona Jurídica: No Propietario del inmueble • Copia de cédula de identidad a color • Copia de la matrícula 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/Desahucio/Arrendatario. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble) Persona Jurídica: Propietario del inmueble • Copia de cédula de identidad a color • Copia del comprobante del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil, del RUC • Copia de la escritura del inmueble. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble) Persona Jurídica: No Propietario del inmueble • Copia de cédula de identidad a color • Copia del comprobante 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/Desahucio/Arrendatario. (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 envía el departamento técnico para la inspección del sitio en donde será instalado el nuevo 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. Si no fueron aprobados la inspección en el sistema comercial, permanecerá como suspenso hasta que el cliente desista de hacer cargo a regular el servicio. 6. Se digita los datos de la inspección, la solicitud a bodega, se aprueba la solicitud y se envían los valores que deberá cancelar el cliente. 7. Se procede a imprimir el contrato para la firma entre el cliente y el representante de la empresa, se cancelan las garantías en los ventanillas de la empresa.	08:00 a 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en las oficinas matriz San Cristóbal, Agencia Santa Cruz e Iquitos.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf: 052320731-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Incahuasi. Telf: 052321611-052321610 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf: 052329202-052329279 http://www.eregpagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf: 052320731-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Incahuasi. Telf: 052321611-052321610 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf: 052329202-052329279 http://www.eregpagos.com.ec/	NO	http://www.eregpagos.com.ec/	http://www.eregpagos.com.ec/	225	163	80,31%
2	Reinstalación de medidor	Si el medidor está dentro del inmueble, debe ser instalado a la parte exterior para facilitar la lectura de los consumos.	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. Servicio al cliente informa que debe tener autorizado el lugar donde se instalará el medidor, según regulación establecida por ANEEL.	• El propietario del servicio debe acercarse con la cédula de ciudadanía • Tener el día en el pago de la garantía 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, si está aprobada el departamento comercial registra los datos al sistema, si no regular el lugar en el sistema como suspenso hasta el cliente desista de hacer cargo la especifica instalación. 4. Servicio al cliente digita la orden de trabajo, se digita la solicitud a bodega, se aprueba la orden. 5. Servicio al cliente registra la solicitud a bodega y formulario de instalación. 6. El departamento comercial envía al área técnica los documentos para que realicen la instalación.	08:00 a 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en las oficinas matriz San Cristóbal, Agencia Santa Cruz e Iquitos.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf: 052320731-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Incahuasi. Telf: 052321611-052321610 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf: 052329202-052329279 http://www.eregpagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf: 052320731-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Incahuasi. Telf: 052321611-052321610 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf: 052329202-052329279 http://www.eregpagos.com.ec/	NO	http://www.eregpagos.com.ec/	http://www.eregpagos.com.ec/	63	232	80,31%
3	Solicitud cambio de nombre / propietario	Se debe realizar: 1. Subscripción al inmueble que dispone del servicio eléctrico. 2. Transferir el inmueble. 3. Si el medidor está en nombre del propietario que ha fallecido.	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.	• Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de vitalidad • Copia de cualquier de estos tres documentos: Escritura, certificado de bienes y raíces o certificado de designaciones. • Copia del día en el pago del servicio eléctrico • Certificado de defunción (solo para el numeral 1)	1. Imprimir los nuevos datos del cliente en el sistema comercial, para renovación de la nueva solicitud. 2. Imprimir el 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 las oficinas matriz San Cristóbal, Agencia Santa Cruz e Iquitos.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf: 052320731-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Incahuasi. Telf: 052321611-052321610 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf: 052329202-052329279 http://www.eregpagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf: 052320731-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Incahuasi. Telf: 052321611-052321610 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf: 052329202-052329279 http://www.eregpagos.com.ec/	NO	http://www.eregpagos.com.ec/	http://www.eregpagos.com.ec/	0	0	80,31%
4	Solicitud suspensión del servicio eléctrico	Se solicita la suspensión del medidor si este no está siendo utilizado. Suspensión Temporal: Cuando el inmueble sea desocupado por más de un mes. Suspensión Definitiva: 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.	• Presentar cédula de identidad del propietario • Copia del día en el pago de la garantía 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 desactivación del servicio.	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en las oficinas matriz San Cristóbal, Agencia Santa Cruz e Iquitos.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf: 052320731-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Incahuasi. Telf: 052321611-052321610 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf: 052329202-052329279 http://www.eregpagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf: 052320731-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Incahuasi. Telf: 052321611-052321610 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf: 052329202-052329279 http://www.eregpagos.com.ec/	NO	http://www.eregpagos.com.ec/	http://www.eregpagos.com.ec/	0	0	80,31%
5	Solicitud cambio de tarifa	Se debe solicitar cambio de tarifa cuando cambie la actividad para la cual contractó 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 transacción.	Enter el día en el pago de la garantía eléctrica	1. Imprimir orden de trabajo para la inspección del inmueble, con el fin de identificar a que tarifa pertenece. Esta documentación será enviada al Departamento Técnico para su ejecución. 2. La orden será enviada al Departamento Comercial y digitará en el sistema comercial para el cambio de tarifa.	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en las oficinas matriz San Cristóbal, Agencia Santa Cruz e Iquitos.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf: 052320731-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Incahuasi. Telf: 052321611-052321610 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf: 052329202-052329279 http://www.eregpagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf: 052320731-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Incahuasi. Telf: 052321611-052321610 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf: 052329202-052329279 http://www.eregpagos.com.ec/	NO	http://www.eregpagos.com.ec/	http://www.eregpagos.com.ec/	0	0	80,31%
6	Solicitud de cambio de domicilio	Se debe solicitar el cambio de domicilio cuando el cliente transfiere inmueble.	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.	1. Imprimir orden de trabajo para el cambio de domicilio, enviada al departamento técnico para su ejecución. 2. Se registran los datos correspondientes para el traslado. 3. Se realiza la instalación del medidor en el nuevo domicilio.		08:00 a 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en las oficinas matriz San Cristóbal, Agencia Santa Cruz e Iquitos.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf: 052320731-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Incahuasi. Telf: 052321611-052321610 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf: 052329202-052329279 http://www.eregpagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf: 052320731-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Incahuasi. Telf: 052321611-052321610 Agencia Iquitos, Comarca y 16 de marzo. Telf: 052329202-052329279 http://www.eregpagos.com.ec/	NO	http://www.eregpagos.com.ec/	http://www.eregpagos.com.ec/	4	23	80,31%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)														
Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)														
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:														
(08/11/2018)														
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:														
MENSUAL														
UNIDAD POSEDORA DE LA INFORMACIÓN - CONTACTO:														
DIRECCIÓN COMERCIAL														
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE:														
NELSON SANCHEZ TORRES BARRIO														
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
nelsonsb@eregpagos.com.ec														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
(05) 2 32073 EXT. 1233														