

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

4) 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 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 dependencias que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo 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 (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 periodo (trimestral)	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. Solicitar a Atención al Cliente de la matriz o agencia de la ciudadanía la información al ciudadano se entrega con los documentos a la empresa para ser registrado al sistema comercial y proceder a realizar la inspección al domicilio. 2. Se informa al cliente que una vez aprobada la inspección deberá comparecer a las oficinas a firmar el contrato y cancelar la garantía para instalación del servicio.	Persona Natural: Proprietario del inmueble • Copia de cédula de identidad a color • Copia de certificado de votación a color Persona Jurídica: Proprietario del inmueble • Copia de cédula de identidad a color • Copia de certificado de votación a color	1. Se envía el departamento técnico para la inspección del sitio en donde será instalado el nuevo medidor. 2. Departamento Técnico envía la orden al Departamento Comercial para el ingreso de los datos al sistema comercial, previa autorización de la inspección. 3. Si no fue aprobada la inspección en el sistema comercial, permanecerá como suspenso hasta que el cliente adicione el lugar como lo especifica el bodega. 4. Se digita los datos de la inspección, la solicitud y bodega, se aprueba la solicitud y se revisan los valores que deberá cancelar el cliente. 5. Se procede a imprimir el contrato para la firma entre el cliente y el representante de la empresa, se cancelan las garantías en las ventanillas de la empresa.	08:00 a 15:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz y tablada	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf: 052320733-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indulgencia. Telf: 052328161-052328160 Agencia Itabala, Comodoro y 16 de Mayo. Telf: 052328202-052328279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf: 052320733-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indulgencia. Telf: 052328161-052328160 Agencia Itabala, Comodoro y 16 de Mayo. Telf: 052328202-052328279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	http://www.elegalapagos.com.ec	http://www.elegalapagos.com.ec	100	713	83,31%
2	Reclamación de medidor	Si el medidor está dentro del inmueble, debe ser trasladado a la parte exterior 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. 3. Servicio al cliente informa que debe tener adecuado el lugar donde se realizará el medido, según reglamento establecido por ARCELCO.	• El propietario del servicio debe comparecer con la cédula de ciudadanía • Estar al día en el pago de la planilla eléctrica	1. Se envía 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, se está aprobado el departamento comercial ingresará los datos al sistema, se ingresa se registrará en el sistema como suspenso hasta el lugar como lo especifica el bodega. 4. Servicio al cliente digita la orden de trabajo, se digita la solicitud a bodega, se aprueba la orden. 5. Servicio al cliente entrega la solicitud a bodega y el formulario de instalación. 6. El departamento comercial entrega al área Técnica los documentos para que realice la instalación.	08:00 a 15:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz y tablada	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf: 052320733-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indulgencia. Telf: 052328161-052328160 Agencia Itabala, Comodoro y 16 de Mayo. Telf: 052328202-052328279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf: 052320733-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indulgencia. Telf: 052328161-052328160 Agencia Itabala, Comodoro y 16 de Mayo. Telf: 052328202-052328279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	http://www.elegalapagos.com.ec	http://www.elegalapagos.com.ec	38	180	83,31%
3	Solicitud cambio de nombre propietario	Se debe realizar: 1. Si adquirió un inmueble que pertenece al servicio eléctrico. 2. Si 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 cualquier de estos tres documentos: Escritura, certificado de bienes y raíces o certificado de abstracción. • Estar al día en los pagos del servicio eléctrico • Certificado de defunción (solo para a 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.	08:00 a 15:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz y tablada	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf: 052320733-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indulgencia. Telf: 052328161-052328160 Agencia Itabala, Comodoro y 16 de Mayo. Telf: 052328202-052328279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf: 052320733-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indulgencia. Telf: 052328161-052328160 Agencia Itabala, Comodoro y 16 de Mayo. Telf: 052328202-052328279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	http://www.elegalapagos.com.ec	http://www.elegalapagos.com.ec	0	0	83,31%
4	Solicitud suspensión del servicio eléctrico	Suspensión Temporal: Cuando el inmueble está 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 el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Presentar el formulario de suspensión del servicio.	• Presentar cédula de identidad del propietario • Estar al día en los pagos de la planilla eléctrica	1. Imprimir el formulario de suspensión del servicio para la firma del cliente. 2. Seguir orden de trabajo que será enviada al Departamento Técnico para su ejecución. 3. Digitar en el sistema comercial la descontinuación del servicio.	08:00 a 15:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz y tablada	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf: 052320733-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indulgencia. Telf: 052328161-052328160 Agencia Itabala, Comodoro y 16 de Mayo. Telf: 052328202-052328279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf: 052320733-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indulgencia. Telf: 052328161-052328160 Agencia Itabala, Comodoro y 16 de Mayo. Telf: 052328202-052328279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	http://www.elegalapagos.com.ec	http://www.elegalapagos.com.ec	0	0	83,31%
5	Solicitud cambio de tarifa	Se debe solicitar cambio de tarifa cuando cambia la actividad 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 enviada al Departamento Técnico para su ejecución. 2. La orden será devuelta al Departamento Comercial y digítada en el sistema comercial para el cambio de tarifa.	08:00 a 13:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz y tablada	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf: 052320733-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indulgencia. Telf: 052328161-052328160 Agencia Itabala, Comodoro y 16 de Mayo. Telf: 052328202-052328279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf: 052320733-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indulgencia. Telf: 052328161-052328160 Agencia Itabala, Comodoro y 16 de Mayo. Telf: 052328202-052328279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	http://www.elegalapagos.com.ec	http://www.elegalapagos.com.ec	0	0	83,31%
6	Solicitud cambio de domicilio	Se debe solicitar el cambio de domicilio cuando el cliente requiere inmueble.	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, enviado al departamento técnico para su ejecución. 2. Ingresar los datos proporcionados por el inspector. 3. Se realiza la instalación del medidor en el nuevo domicilio.	08:00 a 15:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz y tablada	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf: 052320733-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indulgencia. Telf: 052328161-052328160 Agencia Itabala, Comodoro y 16 de Mayo. Telf: 052328202-052328279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf: 052320733-052320508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indulgencia. Telf: 052328161-052328160 Agencia Itabala, Comodoro y 16 de Mayo. Telf: 052328202-052328279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	http://www.elegalapagos.com.ec	http://www.elegalapagos.com.ec	9	39	83,31%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												14/06/2020						
INSTITUCIÓN DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MERCADIL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL 6-I:												DIRECCIÓN COMERCIAL						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL 6-I:												MELISSA DANIEL TOMALÁ BRAVO						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												melissa.tomala@elegalapagos.com.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(05) 2 526160 EXT. 1347						