

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 beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas)	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 (S/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 (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Formato de Solicitud de acceso a la información pública	Requerimiento para solicitar información pública	1. Presentación de documentación en Presidencia Ejecutiva edificio matriz o Agencias: Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Tena y Palora.	1. Presentación del documento	1. Recepción del documento. 2. Direccionamiento de la solicitud al área correspondiente. 3. Informe de la respectiva área. 4. Entrega de información solicitada.	08:00 a 18:00 (Lunes a viernes)	Sin costo	Los definidos en la REGULACIÓN 004/01 No.	Personas naturales y jurídicas	Ambato, Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Quero: 17 de Abril, barrio El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Alahuaspaj, Agencia Sucursal Palora, Av. Ibarra Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto N°1 tlf: general 032998600, 136	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato.	SI	FORMATO DE SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	NO APLICA	0	0	0%
2	Nuevo servicio	Requerimiento para la provisión del servicio de energía eléctrica.	1. Presentación de documentación en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CIAC del edificio matriz o Agencias: Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Tena y Palora. 2. Una vez aprobada la inspección efectuada, cancelar el presupuesto respectivo.	1. Solicitud para un nuevo. 2. Escritura legalmente inscrita o carta de pago del impuesto predial. 3. Cédula de ciudadanía y papeleta de votación. 4. Facilitar el código único electrónico nacional CUEN de la vivienda más cercana (Ref. de ubicación). 5. Solo para servicios del sector residencial, se requiere la adecuación del circuito eléctrico interno a 220 voltios. Para el caso de arrendatarios: 6. Presentación de autorización del dueño del bien inmueble. 7. Contrato de arrendamiento.	1. Generación de la solicitud de inspección para nuevo servicio. 2. Jefe de Grupo de Inspectores, asigna a los inspectores las inspecciones a efectuarse de acuerdo al calendario establecido por sector. 3. El inspector se dirige al sitio asignado, realiza el levantamiento de datos de campo, procesa la inspección y materiales a utilizar para la dotación del servicio de energía eléctrica. 4. Jefe de Grupo Inspectores, verifica la información procesada por el inspector, es decir, materiales, requerimiento de extensiones de red con estructuras, distancias, CUEN adjuntas, número de poste, etc., y aprueba dando paso al CIAC para que cobre el respectivo presupuesto.	Pelileo: 8H00 a 16H30 (martes a sábado)	Si se encuentra en bajo voltaje dentro de la zona de servicio de 200 metros desde un transformador de distribución existente y con carga declarada menor o igual a 12KW: Residencial: zona urbana US\$ 59 y zona rural: US\$ 51,85 Comercial: zona urbana US\$ 78,80 y zona rural US\$ 70. Para el resto de tarifas, depende de la potencia instalada consignada en la inspección y/o censo o proyecto eléctrico. Aquellos solicitantes, cuyo suministro en bajo voltaje se encuentre a un radio superior a 200 metros desde un transformador de distribución existente, serán responsables de los costos de extensión de red. Aquellos nuevos	A partir del pago del presupuesto correspondiente, en la zona urbana 4 días hábiles y en la zona rural 6 días hábiles, y para casos especiales son los definidos en la REGULACIÓN Nro. 005/17	Personas naturales y jurídicas	Ambato, Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Quero: 17 de Abril, barrio El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Alahuaspaj, Agencia Sucursal Palora, Av. Ibarra Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto N°1 tlf: general 032998600, 136	Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	SI	NO APLICA	NO APLICA	838	1.454	87%
3	Modificación de servicio existente	Cambio de sitio, cambio de domicilio, rectificación de acometida, cambio de medidor.	1. Solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CIAC o cualquier punto de atención al cliente. 1. No registrar deudas pendientes con la Empresa. 2. Cédula de ciudadanía y papeleta de votación. 3. Escritura legalmente inscrita o carta de pago de impuesto predial (para cambio de domicilio). 4. Facilitar el código único electrónico nacional CUEN de la vivienda más cercana (Ref. de ubicación). 4. Contrato de arrendamiento y autorización del propietario del bien inmueble (en caso de ser arrendatario)	1. Generación de la solicitud de inspección para nuevo servicio. 2. Jefe de Grupo de Inspectores, asigna a los inspectores las inspecciones a efectuarse de acuerdo al calendario establecido por sector. 3. El inspector se dirige al sitio asignado, realiza el levantamiento de datos de campo, procesa la inspección y materiales a utilizar para el servicio existente. 4. Jefe de Grupo Inspectores, verifica la información procesada por el inspector, es decir, materiales, requerimiento de extensiones de red con estructuras, distancias, CUEN adjuntas,	1. Generación de la solicitud de inspección para nuevo servicio. 2. Jefe de Grupo de Inspectores, asigna a los inspectores las inspecciones a efectuarse de acuerdo al calendario establecido por sector. 3. El inspector se dirige al sitio asignado, realiza el levantamiento de datos de campo, procesa la inspección y materiales a utilizar para el servicio existente. 4. Jefe de Grupo Inspectores, verifica la información procesada por el inspector, es decir, materiales, requerimiento de extensiones de red con estructuras, distancias, CUEN adjuntas,	Patate y Quero: 08H00 a 16H30 (martes a viernes y domingo)	Cambio de medidor a 220 voltios para el sector residencial sin costo a excepción del cambio de domicilio, cambio de sitio US\$ 35.	A partir del pago del presupuesto correspondiente, en la zona urbana 4 días hábiles y en la zona rural 6 días hábiles, y para casos especiales son los definidos en la REGULACIÓN Nro. 005/17	Personas naturales y jurídicas	Ambato, Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Quero: 17 de Abril, barrio El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Alahuaspaj, Agencia Sucursal Palora, Av. Ibarra Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto N°1 tlf: general 032998600, 136	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	SI	NO APLICA	NO APLICA	3.453	5.619	89%

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

4	Subsidios	a) por tercera edad. b) por discapacidad. c) Subsidio tarifa dignidad. d) por cocción eficiente. e) Subsidio cruzado.	1. Para los casos de los subsidios por tercera edad y por discapacidad, deben solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CIAC o cualquier punto de atención al cliente. Para el resto de subsidios, su aplicación es automática conforme al consumo. a) Tercera edad: Requisitos: Cédula de ciudadanía del titular del suministro y cédula de ciudadanía del cónyuge (opcional papeleta de votación para quien haya cumplido 65 años) El descuento es del 50% del costo de la energía eléctrica hasta 120kWh. b) Por discapacidad: Requisitos: Formulario de solicitud Carnet emitido por el Ministerio de Salud Pública (a partir del 30% de porcentaje de discapacidad-50% descuento del consumo de energía eléctrica y valor de comercialización, no incluye terceros). El consumidor, únicamente percibirá un subsidio entre la tercera edad y por discapacidad, el cual la Empresa determinará automáticamente, el de mejor descuento.	1. Generación de solicitud de descuento en planilla. 2. Aplicación inmediata a partir de la emisión de la próxima factura de consumo de energía eléctrica.	08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pelileo: 8H00 a 16H30 (martes a sábado) Patate y Quero: 08H00 a 16H30 (martes a viernes y domingo)	Sin costo	Inmediato	Personas naturales	Ambato, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	Pellileo	Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Quero: 17 de Abril, barrio El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Atahualpa, Agencia Sucursal Palora, Av. Ibarra Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena ,Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto Nº1 tiff general 032998600, 136	Para los casos de los subsidios por tercera edad y por discapacidad, es presencial.	si	NO APLICABLE	NO APLICABLE	330	655	100%	
5	Servicio eventual	Son instalaciones directas sin medidor. Pueden ser concedidos para satisfacer requerimientos eléctricos hasta 6 meses.	1. Solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CIAC o cualquier punto de atención al cliente.	Oficio dirigido a la Empresa, especificando el tipo de servicio que requiere (monofásico, bifásico o trifásico), ubicación y tiempo. Autorización municipal si se trata de locales para ferias o fiestas.	Una vez presentada la solicitud, se realiza la inspección in situ y se determina la carga y material a utilizar en calidad de alquiler, se elabora el presupuesto respectivo y una vez cancelado dicho valor, se procede con la instalación. Consumidor debe proveer	08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pelileo: 8H00 a 16H30 (martes a sábado)	US\$ 30 por conexión más materiales y costos de energía en base a la potencia instalada.	48 horas	Personas naturales	Ambato, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	Pellileo	Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Quero: 17 de Abril, barrio El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Atahualpa, Agencia Sucursal Palora, Av. Ibarra Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena ,Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto Nº1 tiff general 032998600, 136	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	si	NO APLICABLE	NO APLICABLE	240	417	100%
6	Suspensión definitiva del servicio	Consiste en la suspensión definitiva del servicio de energía eléctrica solicitada por el consumidor, para lo cual la Empresa está en la obligación de devolver el depósito en garantía.	1. Solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CIAC o cualquier punto de atención al cliente.	1. No registrar deudas pendientes con la Empresa. 2. Cédula de ciudadanía y papeleta de votación del titular del suministro.	Una vez que la Empresa procede con el retiro del sistema de medida y reintegro del mismo a las bodegas de la Empresa, se procede con la solicitud de devolución de valores por concepto de depósito en garantía	08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pelileo: 8H00 a 16H30 (martes a sábado) Patate y Quero: 08H00 a 16H30 (martes a viernes y domingo)	Sin costo	Inmediato	Personas naturales	Ambato, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	Pellileo	Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Quero: 17 de Abril, barrio El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Atahualpa, Agencia Sucursal Palora, Av. Ibarra Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena ,Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto Nº1 tiff general 032998600, 136	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	si	NO APLICABLE	NO APLICABLE	56	118	100%
7	Cambio de postes, mala calidad del servicio, reubicación o retiro de redes	Si la Empresa o el consumidor constata que el o los postes y/o redes de distribución no brindan la suficiente seguridad en razón de que se encuentra en mal estado o por fuerza mayor necesitan ser reubicadas.	1. Solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CIAC o cualquier punto de atención al cliente.	Ninguno	La Empresa registra el requerimiento a través del SISOOL y asigna orden de trabajo a DISTRIBUCIÓN para inspección y posterior ejecución	08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pelileo: 8H00 a 16H30 (martes a sábado) Patate y Quero: 08H00 a 16H30 (martes a viernes y domingo)	Depende de la inspección	A partir del pago del presupuesto correspondiente, en la zona urbana 4 días hábiles y en la zona rural 6 días hábiles, y para casos especiales son los definidos en la REGULACIÓN Nro. 005/17	Personas naturales	Ambato, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	Pellileo	Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Quero: 17 de Abril, barrio El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Atahualpa, Agencia Sucursal Palora, Av. Ibarra Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena ,Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto Nº1 tiff general 032998600, 136	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	si	NO APLICABLE	NO APLICABLE	27	43	15%
8	Reconocimiento de indemnizaciones	Los consumidores cuyos artefactos eléctricos o electrónicos hayan sufrido daños por causas imputables a la Distribuidora, éste último tiene la obligación de reconocer los daños incurridos por reparación de los equipos y/o aparatos electrónicos.	1. Solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CIAC o cualquier punto de atención al cliente.	Oficializar el requerimiento a la Empresa. Copias de sus respectivos títulos de propiedad, factura de los mismos y/o declaración juramentada con la cual demuestra propiedad sobre los equipos afectados.	La Empresa realiza una inspección para la verificación de los artefactos dañados, paralelamente solicita un informe al departamento de Distribución, y en el caso que la EEASA tuviera responsabilidad, se procede con la indemnización. Es preciso señalar, que la reparación de los equipos se los realiza previa autorización de la Distribuidora.	08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pelileo: 8H00 a 16H30 (martes a sábado) Patate y Quero: 08H00 a 16H30 (martes a viernes y domingo)	Sin costo	Los definidos en la REGULACIÓN No. 005/17	Personas naturales	Ambato, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	Pellileo	Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Quero: 17 de Abril, barrio El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Atahualpa, Agencia Sucursal Palora, Av. Ibarra Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena ,Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto Nº1 tiff general 032998600, 136	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	si	NO APLICABLE	NO APLICABLE	1	6	100%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												No aplica							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												(31/05/2019)							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL							



UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	ING. FABIAN ABRIL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	SECCIONES DE CLIENTES Y PROCESAMIENTO Y FACTURACIÓN
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	fabri@eeasa.com.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(03) 299-8600, 136